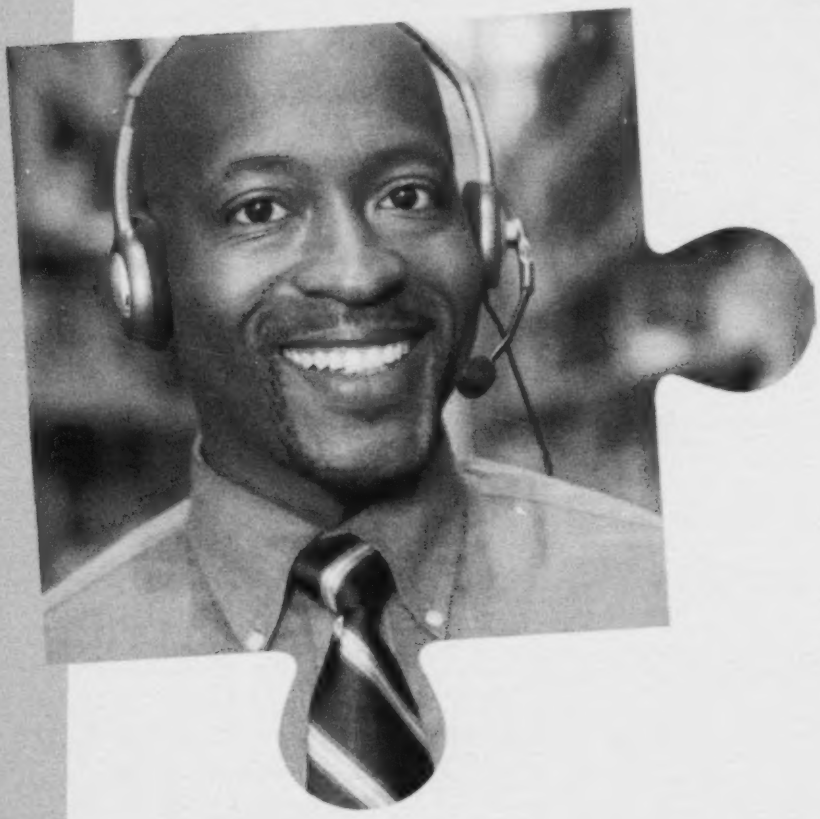
COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2015 | AVRIL À DÉCEMBRE |



LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre pour mieux s'entendre

Québec

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2015 | AVRIL À DÉCEMBRE |

Québec

Le *Rapport annuel de gestion 2015* a été rédigé par
la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Il peut être consulté sur le site Web de la Commission :
www.cnesst.gouv.qc.ca

Pour plus d'information, la lectrice ou le lecteur est invité
à consulter le site www.cnesst.gouv.qc.ca ou à s'adresser
par téléphone au numéro 1 844 838-0808.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
ISBN 978-2-550-75078-9 (imprimé)
ISBN 978-2-550-75079-6 (en ligne)
ISSN 1708-1157 (imprimé)
ISSN 1708-1165 (en ligne)

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

Imprimé sur du papier 100 % postconsommation et traité sans chlore.

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2015* de la Commission des normes du travail pour la période du 1er avril au 31 décembre 2015.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre responsable du Travail,

Dominique Vien

Madame Dominique Vien
Ministre responsable du Travail
Cabinet de la ministre
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2015* de la Commission des normes du travail.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités pour la période du 1er avril au 31 décembre 2015.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

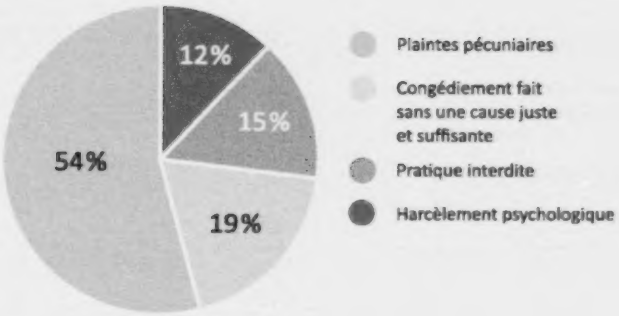
La présidente du conseil d'administration et chef de la direction,

Manuelle Oudar

LA CNT EN BREF

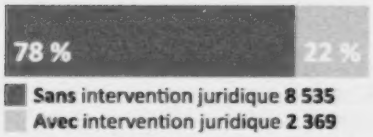
FAIRE RESPECTER
les **normes du travail**

PLUS DE **20 000** PLAINTES
ONT ÉTÉ TRAITÉES



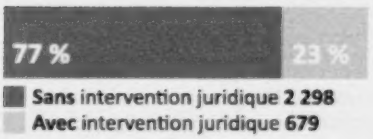
10 904 PLAINTES PÉCUNIAIRES

Irrégularités dans le paiement du salaire, des heures supplémentaires, des indemnités de vacances, des jours fériés ou autres.



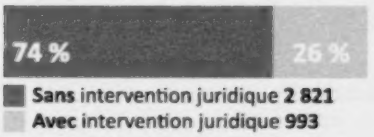
2 977 PLAINTES POUR PRATIQUE INTERDITE

Représailles (congédiement, suspension, mesure discriminatoire) subies, par exemple, à la suite d'une absence pour maladie, pour une grossesse ou à l'atteinte de l'âge de la retraite.



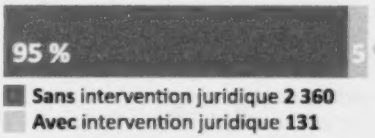
3 814 PLAINTES POUR CONGÉDIEMENT FAIT SANS UNE CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE

Congédiement jugé injuste dans le cas d'une ancienneté de plus de 2 ans dans une même entreprise.



2 491 PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Conduite vexatoire manifestée par des comportements, des paroles ou des gestes répétés, hostiles ou non désirés, portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique et rendant le milieu de travail néfaste.



LE **RESPECT DE LA LOI** SUR LES NORMES DU TRAVAIL... UNE **RESPONSABILITÉ PARTAGÉE**

INFORMER ET RENSEIGNER

les citoyennes et les citoyens pour prévenir les infractions

Par divers moyens, la Commission répond aux interrogations des employeurs et des personnes salariées au sujet de la Loi sur les normes du travail et ses règlements et de la Loi sur la fête nationale.

Le site **cnesst.gouv.qc.ca** et le Service des renseignements sont les portes d'entrée qui permettent aux Québécoises et aux Québécois d'obtenir de l'information sur les normes du travail.

200 692
APPELS PRIS EN CHARGE

11 730
DEMANDES PAR COURRIEL

529 418
CONSULATIONS DU SITE MOBILE

302 939
TÉLÉCHARGEMENTS DE PUBLICATIONS

2 112 529
CONSULTATIONS DU SITE INTERNET

LA COMMISSION OFFRE ANNUELLEMENT UN SERVICE PERSONNALISÉ À PLUS DE **50 000 EMPLOYEURS**

SURVEILLER

l'application de la loi

Des activités de surveillance sont menées auprès d'employeurs qui ont fait l'objet d'une plainte ou d'une dénonciation et qui sont jugés à risque d'être en infraction à l'égard de l'ensemble de leurs salariés. Les interventions visent à faire en sorte que l'employeur apporte les correctifs requis pour l'ensemble de ses salariés. S'il ne se conforme pas, il s'expose à payer des amendes en plus des sommes dues à ses salariés.

970
INTERVENTIONS EN ENTREPRISES

396
RAPPORTS D'INFRACTION PRODUITS

123
CONDAMNATIONS SUR POURSUITES PÉNALES

RAPPROCHER

les salariés et les employeurs pour des relations plus équilibrées

Par la médiation, la Commission offre aux parties la possibilité de trouver une solution aux conflits en milieu de travail, sans intervention juridique. Lorsque la médiation ne peut parvenir à un règlement, des avocats de la Commission peuvent accompagner les plaignants dans leurs démarches juridiques.

MÉDIATIONS RÉALISÉES
3 142

TAUX DE RÈGLEMENT
69,6 %

2 187 CONCLUES **AVEC ENTENTE**

TABLE DES MATIÈRES

LA CNT EN BREF 4

LE MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET CHEF DE LA DIRECTION 9

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION 10

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE 11

LES MEMBRES DE LA DIRECTION DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL AU 31 DÉCEMBRE 2015 12

LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION 14

LES FAITS SAILLANTS 24

LES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS 29

LES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS 39

LA GESTION DES RESSOURCES 51

LES ÉTATS FINANCIERS 59

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 81

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail 85

ANNEXE 2
Déclaration de services aux citoyens 89

ANNEXE 3
Accès à l'égalité en emploi et plan d'embauche 94

ANNEXE 4
Développement durable 97

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1
Présentation des résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* 30

Tableau 2
Plaintes concernant la qualité des services 32

Tableau 3
Demandes de renseignements et d'information 40

Tableau 4
Traitement des plaintes en vertu de la loi 42

Tableau 5
Délais moyens de traitement des plaintes 43

Tableau 6
Activités d'enquête 44

Tableau 7
Activités de médiation 44

Tableau 8
Participation de la Commission aux activités de conciliation de la Commission des relations du travail (CRT) 45

Tableau 9
Résultats en matière de surveillance pour 2015 (9 mois) 47

Tableau 10
Activités en matière pénale 48

Tableau 11
Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail 49

Tableau 12
Répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs 52

Tableau 13
Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier 52

Tableau 14
Formation et perfectionnement du personnel 53

Tableau 15
Bonis au rendement des cadres (nombre et montant total) en 2015 (période d'évaluation 2015) 53

Tableau 16
Nombre d'employés ayant pris leur retraite par catégories d'emploi 53

Tableau 17
Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour 2015 (9 mois) 54

Tableau 18
Portefeuille de projets en ressources informationnelles pour 2015 (9 mois) 55

Tableau 19
Sommaire des contrats de service comportant une dépense de 25 000 $ et plus (période du 1er avril au 31 décembre 2015) 57

Tableau 20
Nombre de demandes d'accès reçues et traitées par la Commission 83

LE MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET CHEF DE LA DIRECTION

C'est avec plaisir et fierté que je vous présente le dernier *Rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail* (CNT).

L'année 2015 se démarque des précédentes avec un exercice financier qui se termine au 31 décembre à la suite de l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2016, de la Loi regroupant la Commission des normes du travail, la Commission de l'équité salariale et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et créant la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Cette nouvelle organisation offre aux employeurs et aux travailleurs une expertise intégrée ainsi qu'une porte d'entrée unique en matière de travail. Tous les services qui étaient offerts par les trois organismes sont maintenus. Les clientèles ont l'avantage d'adresser toutes leurs demandes concernant le travail à une seule et même organisation.

Bien que, pour 2015, l'exercice financier ne porte que sur neuf mois, la CNT a été en mesure de relever le défi que comportait ce changement tout en assurant, avec ses réalisations et ses résultats, la mise en œuvre de sa mission. Je tiens à mentionner que plusieurs ressources de la CNT ont grandement contribué à la création de ce nouvel organisme, notamment en participant aux différents comités de travail afin d'assurer la mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives.

La CNT s'est assurée du respect des conditions de traitement minimales dans les relations de travail au Québec en appuyant les employeurs et les salariés dans l'application de la Loi sur les normes du travail. Pour la période du 1er avril au 31 décembre 2015, elle a pris en charge 212 422 demandes de renseignements et traité un volume de 20 186 plaintes.

Toujours soucieuse d'offrir des services de qualité à sa clientèle, la CNT a poursuivi la mise en place d'outils revus et améliorés, entre autres en matière de services en ligne, avec l'ajout de calculateurs sur le site Web et l'implantation d'un nouveau système de réponse vocale interactive. Nous avons aussi fait équipe avec la Commission de l'équité salariale dans le cadre d'une campagne publicitaire conjointe pour promouvoir des outils d'aide aux employeurs, afin que ceux-ci puissent remplir leurs obligations gouvernementales. Cette campagne rejoint l'orientation gouvernementale visant à concevoir des outils en ligne et à les rendre facilement accessibles aux clientèles.

J'aimerais remercier les membres du conseil d'administration, les membres de la direction ainsi que l'ensemble du personnel pour leur contribution aux résultats obtenus au cours de la dernière année.

En terminant, je m'engage à poursuivre avec ardeur la réalisation des activités des normes du travail et à veiller à l'application de la Loi sur les normes du travail, avec le concours étroit de la Vice-présidence aux normes du travail, dont le professionnalisme est sans équivoque.

Manuelle Oudar
Présidente du conseil d'administration et chef de la direction de la CNESST

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2015* de la Commission des normes du travail sont tous sous la responsabilité de la direction de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

Le présent rapport de gestion décrit, de manière appropriée, la mission et les orientations stratégiques de la Commission des normes du travail (CNT). Il présente fidèlement les résultats obtenus en regard des objectifs et des indicateurs. Il fait également le point sur les actions accomplies en vertu de ses autres obligations.

La Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible et la cohérence de l'information présentée dans ce rapport annuel de gestion et produit un rapport de validation à ce sujet. Le Vérificateur général du Québec a vérifié les états financiers de la CNT. Le conseil d'administration de la CNESST a adopté le présent rapport annuel de gestion ainsi que les états financiers qu'il contient.

À notre connaissance, les résultats et l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2015* et les contrôles afférents sont fiables.

Manuelle Oudar
Présidente du conseil d'administration
et chef de la direction

Michel Beaudoin
Vice-président aux normes du travail

Michel Dumas
Vice-président aux technologies
de l'information

Josée Dupont
Vice-présidente aux opérations

Carl Gauthier
Vice-président aux finances

Christian Goulet
Vice-président à l'administration

Marie Rinfret
Vice-présidente à l'équité salariale

Claude Sicard
Vice-président au partenariat
et à l'expertise-conseil

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Manuelle Oudar
Présidente du conseil d'administration et chef de la direction
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

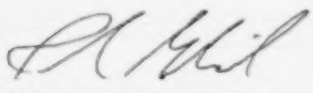
Madame la Présidente,

Nous avons procédé à la validation de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2015* de la Commission des normes du travail (CNT), lequel porte sur la période de neuf mois terminée le 31 décembre 2015, à l'exception des états financiers vérifiés par le Vérificateur général du Québec. Soulignons que nous n'avons pas validé les données du rapport annuel de l'exercice précédent terminé le 31 mars 2015. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de l'ensemble de l'information contenue dans ce rapport, incluant les états financiers, incombe à la direction de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur notre analyse. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de ces travaux, effectués conformément aux normes internationales de l'Institut des auditeurs internes, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2015* de la CNT, lequel porte sur la période de neuf mois terminée le 31 décembre 2015, nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne par intérim,



Richard Gobeil, CPA, CA

Québec, mai 2016

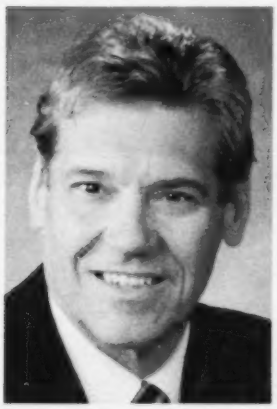
LES MEMBRES DE LA DIRECTION DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

AU 31 DÉCEMBRE 2015

Michel Beaudoin
Président-directeur général

Guylaine Claveau
Directrice des services à la clientèle

Stéphane Dolbec
Directeur des services à l'organisation
et des communications



Robert L. Rivest
Secrétaire général
et directeur général des affaires juridiques

Yves Babineau
Directeur général des ressources informationnelles

Caroline Hardy
Adjointe exécutive

Chantal Dubreuil
Adjointe administrative

LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION

LA MISSION

UNE ORGANISATION AU SERVICE DES EMPLOYEURS ET DES SALARIÉS DU QUÉBEC

Créée par la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport à la ministre responsable du Travail.

La Commission a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés, en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

LES FONCTIONS

EXERCÉES AVEC COMPÉTENCE

La Commission exerce les fonctions suivantes :

- Informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- Informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la Loi sur les normes du travail ;
- Surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- Recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par cette loi et les règlements qui en découlent ;
- Tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de cette loi et de ces règlements.

LA VISION

UNE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE NORMES DU TRAVAIL

La Commission des normes du travail exprime ainsi sa vision :

« La Commission des normes du travail, avec la contribution de son personnel et de ses partenaires, vise à être la référence dans le maintien de relations de travail justes et équilibrées quant à l'interprétation, à la mise en œuvre et à l'application de la Loi sur les normes du travail. »

LES VALEURS

LE RESPECT, L'ÉQUITÉ ET LA RESPONSABILITÉ

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

Le respect se manifeste dans les attitudes et les comportements à l'égard des personnes et des institutions. À l'égard des personnes, le respect commande la compréhension des besoins et des attentes de la clientèle ; il invite à l'estime et à la reconnaissance des qualités, des compétences et de la contribution des collègues de travail. À l'égard des institutions, le respect impose la solidarité avec celles qui encadrent et rendent possible l'exercice de la mission de l'organisation.

L'équité repose sur la juste appréciation de ce qui est dû à chacun.

Étant donné la responsabilité des employeurs et celle des salariés, la Commission et son personnel ont la responsabilité d'agir en ayant le souci de bien servir la clientèle. La Commission considère également que les employeurs ont la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail, de bien les connaître, de les appliquer correctement et de collaborer avec elle lorsque la situation le requiert. Les salariées et salariés ont, pour leur part, la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail et de prendre les moyens raisonnables pour faire reconnaître leurs droits. Dans cette optique, ils sont incités, dans la mesure de leurs capacités, à faire les démarches pour tenter de régler le litige qui les oppose à leur employeur avant de déposer une plainte auprès de la Commission.

LA CLIENTÈLE

UNE CLIENTÈLE NOMBREUSE COMPOSÉE DE SALARIÉS, DE SALARIÉES ET D'EMPLOYEURS

Selon les données de Statistique Canada, le Québec comptait, en 2015, environ 3 537 933 salariés. De ce nombre, la Commission évalue que près de 54,3 %, soit 1 921 414 salariés et salariées, n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

Selon les données de Revenu Québec, la province comptait 295 213 employeurs inscrits en retenues à la source pour l'année d'imposition 2014. De ce nombre, la Commission évalue que 83,7 %, soit 247 053 employeurs n'avaient que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leurs entreprises.

La Loi sur les normes du travail est d'ordre public. Elle est partie intégrante de tout contrat de travail convenu entre un employeur et ses salariés. De même, les conventions collectives sont tenues de se conformer, dans le cadre de conditions de travail négociées, aux normes minimales ainsi établies. Par ailleurs, certaines normes et certains recours prévus par la Loi sur les normes du travail couvrent l'ensemble des travailleurs, par exemple, en matière d'absence et de congé pour certains motifs, de disparité de traitement et de harcèlement psychologique au travail.

LA GOUVERNANCE

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION REPRÉSENTATIF DES MILIEUX DES EMPLOYEURS ET DES SALARIÉS

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de la Commission peut compter au plus treize membres nommés par le gouvernement, dont un président. Le président, nommé pour un mandat n'excédant pas cinq ans, préside les séances du conseil d'administration et agit à titre de directeur général de la Commission. Le conseil d'administration se réunit au moins une fois par trimestre, selon le calendrier annuel des séances qu'il a adopté. Le quorum est constitué de la majorité des membres, dont le président, et les décisions sont prises à la majorité des voix. Du 1er avril au 31 décembre 2015, le conseil a tenu cinq séances, soit les 17 juin, 24 juillet, 24 août, 13 octobre et 10 décembre 2015.

La liste des membres du conseil d'administration pour 2015, les mandats et la composition des comités qui en relèvent de même qu'un tableau rendant compte de l'assiduité des administrateurs sont présentés dans les pages qui suivent.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION POUR L'EXERCICE 2015

Monsieur Jean St-Gelais
Président-directeur général
(Jusqu'au 23 avril 2015)

Monsieur Michel Beaudoin
Président-directeur général
(À compter du 24 avril 2015)

Monsieur Florent Francœur, groupe des employeurs du milieu de la grande entreprise

Président de la Commission des partenaires du marché du travail
Président du comité de gouvernance et d'éthique

Monsieur Gaston Lafleur, groupe des employeurs de la petite et de la moyenne entreprise

Conseiller juridique et consultant
Membre du comité de vérification, du comité d'éthique et de gouvernance et du comité de planification stratégique

Monsieur Jean-Sébastien Noël, groupe des employeurs

Président fondateur de uGene, agence d'initiative en Web et mobile, en événements spéciaux, en stratégie et en publicité
Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Madame Svetlana Solomykina, groupe des employeurs

Consultante en matière de services-conseils stratégiques
Présidente du comité de planification stratégique
Membre du comité de vérification

Madame Nathalie Goulet, groupe des femmes

Directrice du Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail
Présidente du comité de vérification

Monsieur Mustapha Kachani, groupe des communautés culturelles

Directeur général du Centre d'intégration Multi-services de l'Ouest de l'île (C.I.M.O.I.)
Membre du comité de planification stratégique

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration s'appuie sur les travaux de trois comités formés en vertu du Règlement intérieur de la Commission des normes du travail. Leur rôle consiste à examiner les questions faisant partie de leurs mandats respectifs et à faire tout rapport ou toute recommandation qu'ils jugent utile au conseil d'administration.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité de vérification est composé des membres suivants :

- Madame Nathalie Goulet, présidente du comité ;
- Monsieur Gaston Lafleur ;
- Madame Svetlana Solomykina.

Du 1er avril au 31 décembre 2015, le comité de vérification a tenu deux séances, soit les 16 juin et 24 août 2015.

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique est composé des membres suivants :

- Monsieur Florent Francoeur, président du comité ;
- Monsieur Gaston Lafleur ;
- Monsieur Jean-Sébastien Noël.

Le comité de gouvernance et d'éthique n'a pas tenu de séance au cours de la période du 1er avril au 31 décembre 2015.

LE COMITÉ DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le comité de planification stratégique est composé des membres suivants :

- Madame Svetlana Solomykina, présidente du comité ;
- Monsieur Mustapha Kachani ;
- Monsieur Gaston Lafleur.

Le comité de planification stratégique n'a pas tenu de séance au cours de la période du 1er avril au 31 décembre 2015.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION S'INTÉRESSE AU BUDGET ET AUX ÉTATS FINANCIERS, À LA VÉRIFICATION INTERNE ET À LA GESTION DES RISQUES.

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE S'INTÉRESSE AUX RÈGLES ET AUX PRATIQUES DE LA GOUVERNANCE, AUX QUESTIONS RELATIVES À L'ÉTHIQUE ET À LA DÉONTOLOGIE AINSI QU'À L'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET À SA COMPOSITION.

LE COMITÉ DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE S'INTÉRESSE AUX ORIENTATIONS ET AUX OBJECTIFS À MOYEN ET À LONG TERMES DE LA COMMISSION.

L'assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et à celles du comité de vérification pour l'exercice 2015 est présentée dans le tableau suivant.

Membres	Assiduité aux séances	
	Conseil d'administration	Comité de vérification
Michel Beaudoin	5/5	–
Florent Francœur	5/5	–
Nathalie Goulet	5/5	2/2
Mustapha Kachani	5/5	–
Gaston Lafleur	4/5	2/2
Jean-Sébastien Noël	4/5	–
Svetlana Solomykina	5/5	1/1

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission* est présenté à l'annexe 1. Adopté par les membres du conseil d'administration, conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, ce code vise à assurer le respect des valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise. Du 1er avril au 31 décembre 2015, aucun manquement à ce code ni aucune irrégularité n'ont été constatés.

LA GESTION DES RISQUES

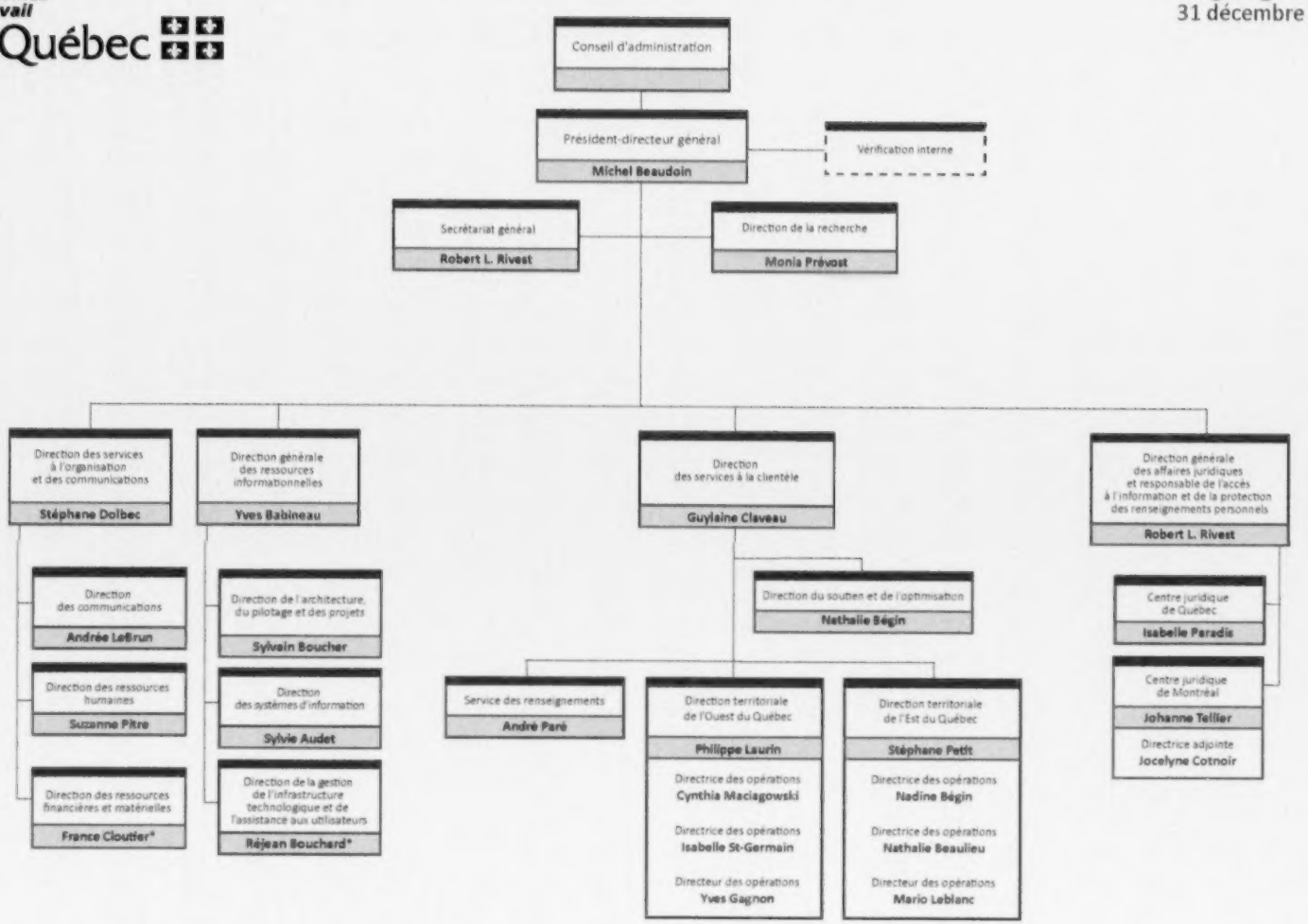
En matière de gouvernance, la Commission des normes du travail a fait évoluer ses pratiques en gestion intégrée des risques. Une nouvelle démarche de gestion intégrée des risques a donné lieu aux mises à jour de la *Politique de gestion des risques* et du Processus d'application continue de la gestion intégrée des risques, adoptées respectivement par le Conseil d'administration et le Comité de vérification. La nouvelle démarche simplifie l'évaluation des risques et intègre dorénavant un mécanisme de veille en continu de l'émergence de nouveaux risques, qui permet à la Commission d'être proactive en vue de maintenir sa performance. En décembre 2015, la Commission a actualisé l'information soutenant les risques organisationnels et apprécié la maîtrise de ceux-ci. Ces travaux révèlent la pertinence d'apporter quelques modifications au portefeuille de risques de même qu'une stabilité quant à la maîtrise des risques. Un suivi en matière de veille de l'émergence de nouveaux risques a également été effectué.

L'ORGANIGRAMME

L'organigramme montre les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail, telle que celle-ci se présentait le 31 décembre 2015.

Commission des normes du travail
Québec

Organigramme
31 décembre 2015



* Par intérim.

LES FAITS SAILLANTS

UNE PORTE D'ENTRÉE UNIQUE AUX SERVICES EN MATIÈRE DE TRAVAIL AU QUÉBEC

Le 11 juin 2015, l'Assemblée nationale adoptait le projet de loi nº 42, Loi regroupant la Commission des normes du travail, la Commission de l'équité salariale et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail. La nouvelle loi a pour effet de regrouper les activités de la Commission des normes du travail (CNT), de la Commission de l'équité salariale (CES) et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) au sein d'une même organisation : la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). L'objectif poursuivi est de simplifier et d'améliorer l'accès aux services en offrant la possibilité aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux acteurs du monde du travail de s'adresser à une seule organisation pour leurs demandes touchant l'équité salariale, les normes du travail, la santé et la sécurité du travail. Le nouvel organisme est en fonction depuis le 1er janvier 2016. Un comité de transition a été mis sur pied au printemps 2015 pour s'assurer que le regroupement se ferait de façon harmonieuse pour chacun des organismes concernés. Le personnel de la CNT a contribué aux travaux des différents groupes de travail mis sur pied pour assurer l'opérationnalisation de la nouvelle structure au 1er janvier 2016. Ces groupes de travail étaient regroupés autour de trois grands champs d'intervention, soit les affaires légales et corporatives, l'administration ainsi que les services à la clientèle.

JOURNÉE THÉMATIQUE SUR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Le 18 juin 2015, la Commission a tenu une journée rencontre sur le thème « Le harcèlement psychologique. Le démasquer. Agir. Innover. », à laquelle étaient conviés les acteurs du milieu du travail. Les activités de la journée se sont déroulées en privilégiant une formule interactive comprenant notamment des mises en situation et des entrevues avec les conférenciers menées par monsieur Stéphan Bureau, animateur de la journée. Quelque 324 personnes ont répondu à l'invitation.

RÉPONSE VOCALE INTERACTIVE REVUE ET AMÉLIORÉE

Le 17 septembre 2015, la Commission a implanté un tout nouveau système de réponse vocale interactive (RVI). Les salariés et les employeurs qui téléphonent à la Commission ont maintenant accès à une nouvelle RVI moderne et présentant des messages plus concis et dynamiques. Les bonnes pratiques en matière de système de réponse vocale interactive ont également guidé la rédaction des nouveaux messages. Parmi les améliorations apportées, on trouve notamment des files distinctes pour les salariés et pour les employeurs ainsi qu'un répertoire téléphonique muni de la reconnaissance vocale.

DES OUTILS AMÉLIORÉS À L'INTENTION DES SALARIÉS ET DES EMPLOYEURS

Le 7 août 2015, la Commission a mis en ligne dans son site Web, à l'intention de sa clientèle, des outils revus et améliorés permettant de calculer l'indemnité de vacances, l'indemnité de jours fériés ainsi que le salaire et les heures supplémentaires. Regroupés sous l'appellation monCalcul, chacun de ces calculateurs se décline en deux versions : l'une destinée aux salariés et l'autre, aux employeurs.

LA COUR SUPRÊME DONNE RAISON À LA CNT

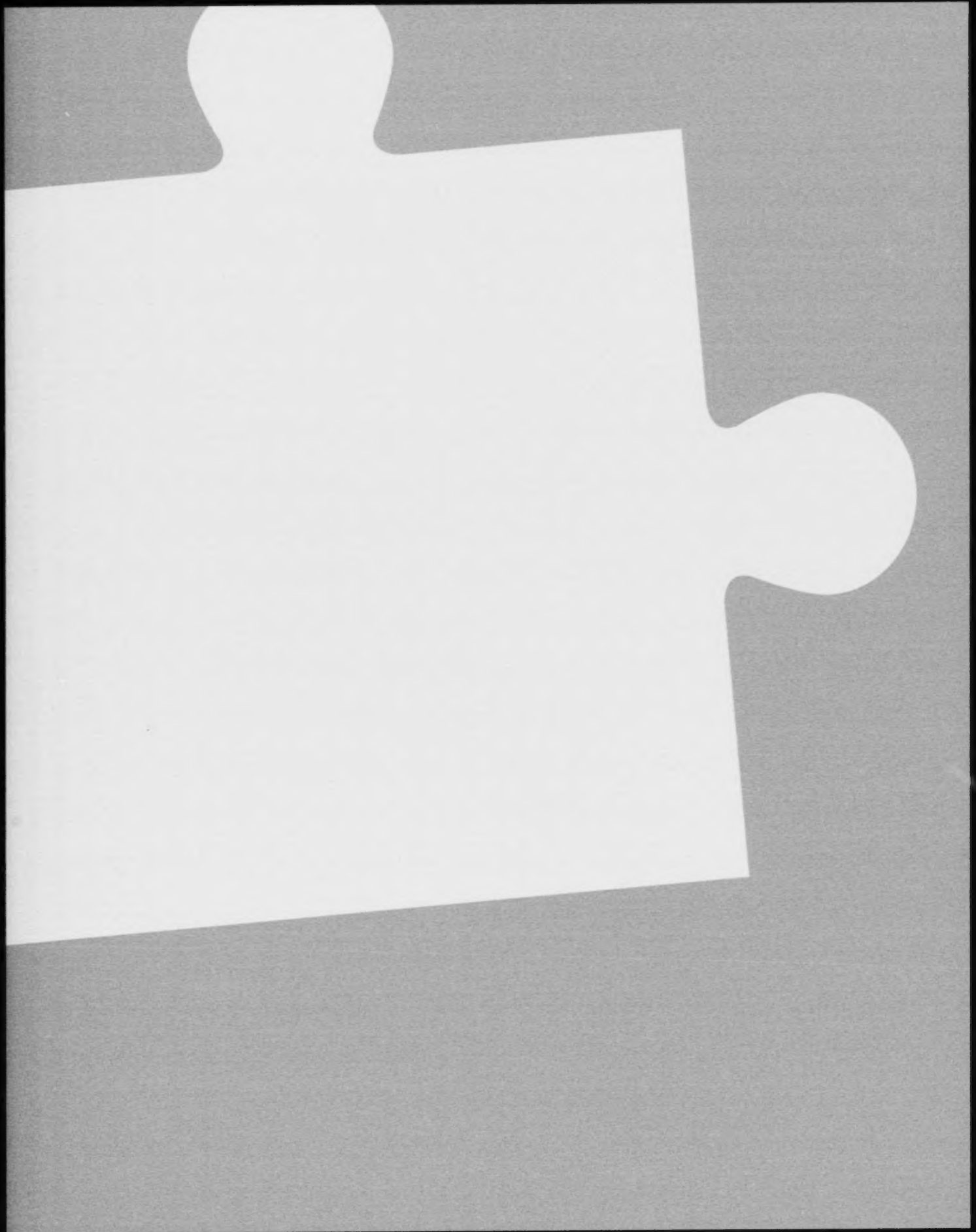
Le 16 avril 2015, la Cour suprême du Canada a refusé d'autoriser une demande d'appel émanant d'une compagnie impliquée dans une cause de licenciement collectif. La Cour suprême confirmait ainsi un jugement de la Cour d'appel qui donnait raison à la Commission des normes du travail dans une réclamation pécuniaire pour préavis de licenciement collectif.

À la base, le jugement de la Cour d'appel reconnaissait qu'une succession de contrats de travail à durée déterminée pouvait être considérée comme un seul contrat de travail à durée indéterminée lorsque cela reflète l'intention des parties, ouvrant ainsi la porte à la réclamation pour préavis. En octobre 2010, la Commission traitait les plaintes déposées par des salariés de cette compagnie, qui ne leur avait pas versé d'indemnité de préavis à la suite de leur licenciement collectif, ce qui contrevient aux articles 83 et 84.0.4 de la Loi sur les normes du travail. Le montant de la réclamation s'établissait à 113 461 $ au bénéfice de 44 salariés. De son côté, l'entreprise prétendait être exemptée du paiement du préavis, puisque les salariés visés étaient soumis à un contrat à durée déterminée. Dans les faits, l'entreprise renouvelait régulièrement ces contrats pour une très courte période, si bien que les salariés présentaient un service continu de plusieurs années.

En première instance, la Cour supérieure a rejeté la réclamation de la CNT, en constatant la validité des contrats signés et leur expiration. La CNT a porté la cause en appel. Par la suite, la Cour d'appel a accueilli la demande de la CNT en soulignant que c'est l'intention véritable des parties qui permet de déterminer la nature du contrat, qu'il soit à durée déterminée ou indéterminée. Elle a établi que la réalité des salariés et de l'employeur dans ce dossier témoignait de leur intention de conclure des contrats à durée indéterminée. Choisissant de contester cette décision de la Cour d'appel, l'entreprise a demandé à la Cour suprême d'entendre ses revendications. Celle-ci a rendu sa décision le 16 avril 2015 en rejetant ce pourvoi, confirmant ainsi la décision de la Cour d'appel à l'avantage des salariés, défendus par la CNT, sous la supervision de Maître Robert L. Rivest, directeur général des affaires juridiques.

UNE CAMPAGNE D'INFORMATION POUR PROMOUVOIR DES OUTILS D'AIDE AUX EMPLOYEURS

La Commission des normes du travail (CNT) et la Commission de l'équité salariale (CES) offrent toutes deux des outils pour aider les employeurs à remplir leurs obligations en matière d'équité salariale et de normes du travail. En 2015, la CNT et la CES ont uni leurs efforts pour promouvoir ces outils dans le cadre d'une campagne publicitaire conjointe. Diffusée en décembre 2015 par des stations de radio de plusieurs grands centres du Québec et sur des sites Web, cette campagne s'inscrivait en droite ligne avec l'orientation gouvernementale visant à développer des outils en ligne et à les rendre facilement accessibles aux clientèles.



LES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

DES ENGAGEMENTS CONCRETS

Par sa déclaration de services, la Commission rend publique une série d'engagements quant à la nature, à l'accessibilité et à la qualité des services qu'elle offre aux citoyens. Le texte complet de la déclaration de services est présenté à l'annexe 2. Le tableau 1 présente les résultats obtenus en date du 31 décembre 2015 à l'égard des engagements de la déclaration de services de la Commission. Les résultats des engagements sont mesurés à partir de plusieurs sources, soit des données provenant du système de mission, du Service des renseignements et de différents sondages.

TABLEAU 1

Présentation des résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*

Engagements sur l'accessibilité aux services	**Indicateurs**	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**
Donner accès, sans frais, en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, à un préposé du Service des renseignements Cible : 90 %	Proportion des appels téléphoniques ayant obtenu une réponse dans un délai de trois minutes ou moins	84,9 %	69,5 %
Donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à des capsules d'information sur la loi par l'entremise du système électronique de renseignements téléphoniques Cible : 100 %	Taux d'accessibilité aux capsules d'information	100 %	100 %
Répondre à une demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de deux jours ouvrables Cible : 90 %	Proportion des demandes électroniques de renseignements ayant reçu une réponse dans un délai de deux jours ouvrables	89,8 %	87,6 %
Faciliter les démarches et recherches d'information avec un site Web convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi Cible : 90 %	Taux de satisfaction du site Web	N. D.	96,4 %
Engagements en matière de communication avec la clientèle	**Indicateurs**	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**
Demande de services liée à une norme pécuniaire : contacter le salarié avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de la demande, pour commencer le traitement de son dossier Cible : 90 %	Proportion des salariés contactés dans un délai d'un jour ouvrable	91,0 %	94,6 %
Demande de services liée à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique : contacter le salarié avant la fin du troisième jour ouvrable, pour commencer le traitement de son dossier Cible : 90 %	Proportion des salariés contactés dans un délai de trois jours ouvrables	96,8 %	98,9 %
Communiquer dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la demande lors du dépôt d'une plainte sur la qualité des services Cible : 90 %	Proportion des communications établies dans un délai de deux jours ouvrables	91,8 %	90,6 %

Engagements en matière de traitement des demandes de service	Indicateurs	2015 (9 mois)	2014-2015
Traiter le dossier sans intervention juridique en 90 jours ou moins lors d'une demande de service liée à une norme pécuniaire Cible : 80 %	Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations du travail traités dans un délai de 90 jours ou moins	76,7 %	77,7 %
Traiter le dossier sans dépôt à la Commission des relations du travail en 90 jours ou moins lors d'une demande de services liée à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante Cible : 80 %	Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations du travail traités dans un délai de 120 jours ou moins	75,6 %	76,9 %
Traiter le dossier sans dépôt à la Commission des relations du travail en 120 jours ou moins lors d'une demande de services liée à du harcèlement psychologique Cible : 70 %	Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations du travail traités dans un délai de 120 jours ou moins	90,0 %	88,4 %
Rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception d'une demande de révision Cible : 90 %	Proportion des décisions rendues dans un délai de 30 jours	81,3 %	72,2 %
Apporter des correctifs à la suite des plaintes jugées fondées portant sur la qualité des services Cible : 90 %	Proportion des plaintes fondées pour lesquelles des correctifs ont été apportés	91,0 %	100 %

Informer la population sur les normes du travail fait partie intégrante de la mission de la Commission. À cette fin, elle dispose de deux véhicules privilégiés, à savoir le Service des renseignements et son site Web, pour informer les salariés et les employeurs en matière de normes du travail.

En matière d'accessibilité des services, les résultats se sont rapprochés des cibles des engagements et se sont améliorés par rapport à ceux de l'année précédente, aussi bien pour le délai de prise en charge des appels téléphoniques que pour celui des retours de courriels. Notons, par ailleurs, que la Commission n'a pas mesuré pour 2015 le taux de satisfaction de la clientèle ayant visité son site Web.

Les résultats des engagements en matière de communication avec la clientèle atteignent les cibles fixées.

Les délais de traitement représentent un enjeu important pour la clientèle. Aussi, la Commission s'est engagée à traiter rapidement les demandes qu'elle reçoit et à soutenir les salariées et salariés ainsi que les employeurs dans le règlement de leurs litiges. La fluctuation des résultats observés pour les délais de traitement des plaintes pécuniaires sans intervention juridique ainsi que des plaintes pour pratique interdite et congédiement fait sans une cause juste et suffisante sans dépôt à la CRT s'explique par le fait que la Commission a eu un nombre important de plaintes à traiter.

LES PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le tableau 2 présente des résultats relatifs aux plaintes concernant la qualité des services offerts par la Commission.

TABLEAU 2

Plaintes concernant la qualité des services

Statut de la plainte	2015 (9 mois)	2014-2015
Plaintes traitées au cours de l'exercice[1]	49	107
Plaintes traitées au cours de l'exercice : plaintes **fondées**	11	29
Plaintes traitées au cours de l'exercice : plaintes **non fondées**	38	78

1. Le volume des plaintes traitées prend en compte le nombre de plaintes en cours de traitement au début de l'exercice.

Durant l'exercice abrégé de 2015, 49 plaintes sur la qualité des services ont été reçues, traitées et fermées. La proportion des plaintes provenant de salariés représente 67 % des cas, alors que celle des plaintes provenant des employeurs se situe à 33 %.

Parmi les plaintes sur la qualité des services traitées, 11 ont été considérées comme fondées. Des actions correctives et préventives ont été prises dans 91 % de ces cas, ce qui a permis de respecter un engagement de la *Déclaration de services aux citoyens*. Le deuxième engagement, visant une première communication avec le client ou la cliente dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant une demande de dépôt d'une plainte sur la qualité des services, a quant à lui été respecté pour 91,8 % des plaintes fermées en 2015.

LE *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*

Le *Plan stratégique 2012-2016* de la Commission, qui a été déposé à l'Assemblée nationale le 6 juin 2012, s'appuie sur une vision et des valeurs ainsi que sur des orientations et des objectifs qui visent essentiellement à permettre à la Commission de mieux centrer ses actions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'être une organisation performante. Les choix stratégiques de la Commission ont été fixés en conformité avec les priorités et les orientations gouvernementales. De plus, ils prennent en considération tant la capacité de l'organisation que les ressources mises à sa disposition. Ce plan s'articule autour de trois orientations :

- Favoriser, par la prévention et la connaissance de l'évolution du marché du travail, l'application et le respect des normes du travail ;
- Assurer l'évolution et le maintien de la qualité de l'offre de service ;
- Disposer de l'expertise et du personnel requis pour réaliser la mission.

La création de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail le 1er janvier 2016 marque la fin de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2012-2016* de la CNT.

État d'avancement au 31 décembre 2015

En date du 31 décembre 2015, tous les objectifs de ce plan stratégique étaient atteints ou partiellement atteints et seize des vingt cibles (80 %) avaient été réalisées. Les pages qui suivent présentent les résultats détaillés de l'état de la mise en œuvre du *Plan stratégique*.

OBJECTIF 1 : D'ici le 31 mars 2016, avoir actualisé la politique et consolidé le programme de prévention de la Commission.

■ PARTIELLEMENT ATTEINT

Cibles et indicateurs	Résultats au 31 mars 2015
1. D'ici le 30 septembre 2012, avoir réalisé un bilan du programme de prévention 2009-2012.	Réalisé
Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption du bilan à la direction	**26 septembre 2012**
2. D'ici le 31 décembre 2013, avoir réalisé l'actualisation du programme de prévention, soit la mise à jour de ses composantes.	Réalisé
Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption de l'actualisation du programme	**10 décembre 2013**
3. D'ici le 31 mars 2014, avoir réalisé la consolidation du programme de prévention, soit l'élaboration d'une stratégie en matière de partenariat et d'une stratégie de mise en œuvre de l'intervention pénale.	Réalisé
Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption de la consolidation du programme	**24 mars 2014**
4. D'ici le 31 décembre 2014, avoir adopté la politique de prévention actualisée.	En repositionnement
Indicateur : Dates d'adoption et de diffusion de la politique de prévention actualisée	–

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Comme le mentionnait le *Rapport annuel de gestion 2014-2015*, la Commission a revu son approche en matière de prévention de façon à intégrer à ses activités courantes les axes secondaire et tertiaire de son modèle, visant respectivement à éviter les dommages causés par une infraction et à limiter le risque de nouvelles infractions ou de récidive. Maintenant, la prévention concerne principalement les activités liées à l'information, à la formation et à la sensibilisation. Quant à l'adoption d'une politique en matière de prévention, cette dernière, dans le contexte de la création de la nouvelle Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, sera intégrée à une réflexion plus globale au sein du nouvel organisme.

OBJECTIF 2 : D'ici le 31 mars 2016, avoir élaboré et mis en œuvre un cadre d'intervention visant une plus grande responsabilisation des employeurs au regard de leurs obligations et une plus grande implication des salariés dans la résolution de leurs litiges.

■ ATTEINT

Cibles et indicateurs	Résultats au 31 décembre 2015
1. D'ici le 31 mars 2013, avoir réalisé un diagnostic de la situation actuelle en matière de responsabilisation et avoir défini les besoins spécifiques des employeurs.	Réalisé
Indicateur : Date de dépôt du rapport à la direction	**28 mars 2013**
2. D'ici le 30 juin 2013, se doter d'un cadre d'intervention concernant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés.	Réalisé
Indicateur : Date d'adoption du cadre d'intervention	**18 juin 2013**
3. D'ici le 31 mars 2015, avoir mis en place les éléments nécessaires à l'opérationnalisation du cadre d'intervention.	Réalisé
Phase 1 : Réviser les façons de faire visant à soutenir la clientèle et le personnel (31 mars 2014).	Complétée
Indicateur : Date de mise en place des éléments de la phase 1	**24 mars 2014**
Phase 2 : Disposer du personnel formé à l'opérationnalisation du cadre d'intervention (31 mars 2015).	Complétée
Indicateur : Date de mise en place des éléments de la phase 2	En continu
4. À partir du 1er avril 2015, mettre en œuvre le cadre d'intervention concernant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés.	Réalisé
Indicateur : Date de mise en œuvre du cadre d'intervention	**Modèle d'affaires intégré**

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif a été atteint en 2014-2015. Au cours du présent exercice, la Commission a poursuivi ses efforts, sur une base continue, dans le but de mieux soutenir les employeurs dans leur obligation de bien appliquer la loi et les salariés dans leurs démarches pour s'informer et faire valoir leurs droits.

OBJECTIF 3 : D'ici le 31 mars 2016, renforcer le rôle de conseil de la Commission par une meilleure connaissance des besoins du marché du travail, une analyse de leurs impacts sur les dispositions actuelles de la loi ainsi que par le suivi du taux de respect des dispositions de la loi.

■ PARTIELLEMENT ATTEINT

Cibles et indicateurs	Résultats au 31 décembre 2015
1. D'ici le 31 mars 2016, s'être documenté sur les questions suivantes :	–
Indicateur : Date du dépôt des rapports à la direction	
L'étalement des heures	Septembre 2014
Les agences de placement	Décembre 2012
Les travailleurs migrants	Décembre 2015
Le profil des travailleurs de l'économie du savoir	Avril 2015
Le profil des salariés déposant une plainte en vertu de la loi :	
• Salariés ayant déposé une plainte en harcèlement psychologique	Juin 2014
• Salariés ayant déposé une plainte pour pratique interdite	Août 2015
2. D'ici le 31 mars 2016, mettre à jour les données sur le taux de respect des dispositions de la loi.	Cible abandonnée
Indicateur : Date du dépôt du rapport de l'administration du sondage	–
3. D'ici le 31 mars 2016, avoir mis en place un registre centralisé des propositions de modifications législatives.	Réalisé
Indicateur : Date de la mise en place du registre	**18 mars 2015**
4. D'ici le 31 mars 2016, avoir tenu un événement public visant la diffusion des travaux de la Commission.	Réalisé
Indicateur : Date de la tenue de l'événement public	**12 juin 2014** **18 juin 2015**

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

En décembre 2015, la Commission a produit un rapport dressant un portrait statistique des travailleurs étrangers temporaires présents au Québec et relevant les divers enjeux soulevés par le recours de plus en plus fréquent à cette catégorie de main-d'œuvre. Au cours des mois précédents, elle a également terminé ses travaux relatifs au profil des travailleurs de l'économie du savoir et au profil des salariés ayant déposé une plainte pour une pratique interdite. En ce qui a trait à la mise à jour des données sur le taux de respect des dispositions de la loi, comme il a été mentionné dans son *Rapport annuel de gestion 2014-2015*, la Commission a revu son approche en se basant sur une analyse des plaintes déposées plutôt que sur le taux d'infraction à la loi, afin de mieux cerner la clientèle, d'anticiper la provenance des plaintes et de mieux gérer son volume d'affaires.

Le 18 juin 2015, la Commission a tenu une journée rencontre sur le thème « Le harcèlement psychologique. Le démasquer. Agir. Innover. », à laquelle étaient conviés les acteurs du milieu du travail. Cet événement a regroupé plus de 300 participants.

OBJECTIF 4 : D'ici le 31 mars 2016, avoir modulé notre offre de service en fonction des caractéristiques et des besoins de la clientèle.

■ PARTIELLEMENT ATTEINT

Cibles et indicateurs	Résultats au 31 décembre 2015
1. D'ici le 31 mars 2013, avoir instauré un mécanisme de veille stratégique continu concernant la prestation de services à la clientèle et les opportunités offertes par le développement des nouvelles technologies.	Réalisé
Indicateur : Date de mise en application du mécanisme de veille stratégique	**17 décembre 2012**
2. D'ici le 30 juin 2013, avoir dressé un portrait des données disponibles à la Commission concernant les caractéristiques de la clientèle et avoir ciblé l'ensemble des informations nécessaires afin d'être en mesure de bien identifier les besoins de la clientèle en termes de modes d'accès à nos services :	Réalisé
Phase 1 : Diagnostic sur les outils disponibles permettant de recueillir des données sur les caractéristiques de la clientèle de la Commission en fonction de l'utilisation de ses différents canaux (30 septembre 2012).	Complétée
Indicateur : Date de dépôt du diagnostic	**26 septembre 2012**
Phase 2 : Identification des besoins de la clientèle en termes de modes d'accès (31 mars 2013).	Complétée
Indicateur : Date de dépôt du rapport précisant les besoins	**19 mars 2013**
3. D'ici le 31 mars 2014, avoir élaboré et mis en œuvre une solution visant à améliorer le service de dépôt de plaintes en ligne.	Réalisé
Indicateur : Date de mise en service de la version améliorée du dépôt de plaintes en ligne	**7 mars 2013**
4. D'ici le 31 mars 2015, se doter d'une stratégie multimode qui prend en compte les caractéristiques et les besoins de la clientèle (salariés et employeurs) en fonction des modes d'accès aux services.	En repositionnement
Indicateur : Date de dépôt d'un rapport faisant état d'une stratégie au regard de l'approche multimode de la Commission pour les prochaines années et des outils à proposer à la clientèle en fonction de ses besoins	**Solution technologique intégrée**

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Comme elle l'a mentionné dans son *Rapport annuel de gestion 2014-2015*, la Commission a repositionné l'indicateur de la cible 4 de cet objectif stratégique comme une solution technologique intégrée. C'est ainsi que sur la base de ses travaux en matière de veille technologique et d'étalonnage des meilleures pratiques auprès des ministères et organismes, elle demeure à l'affût des nouvelles tendances en matière de prestation multimode et des technologies y étant associées, de façon à être en mesure d'adapter ses services à l'évolution des caractéristiques et des besoins de sa clientèle.

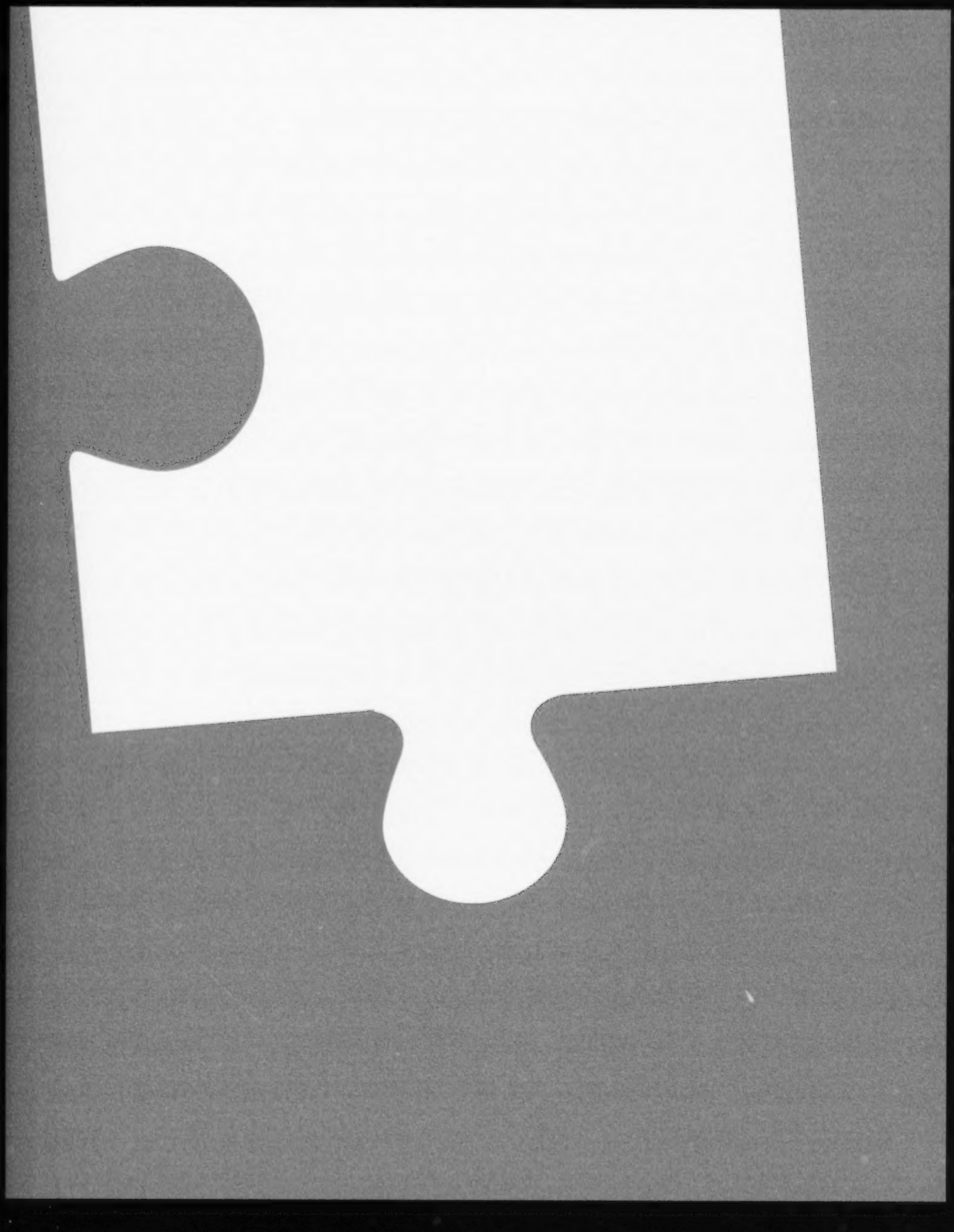
OBJECTIF 5 : D'ici le 31 mars 2016, élaborer et mettre en œuvre un cadre d'intervention visant une meilleure gestion et planification ainsi qu'une plus grande attraction de la main-d'œuvre.

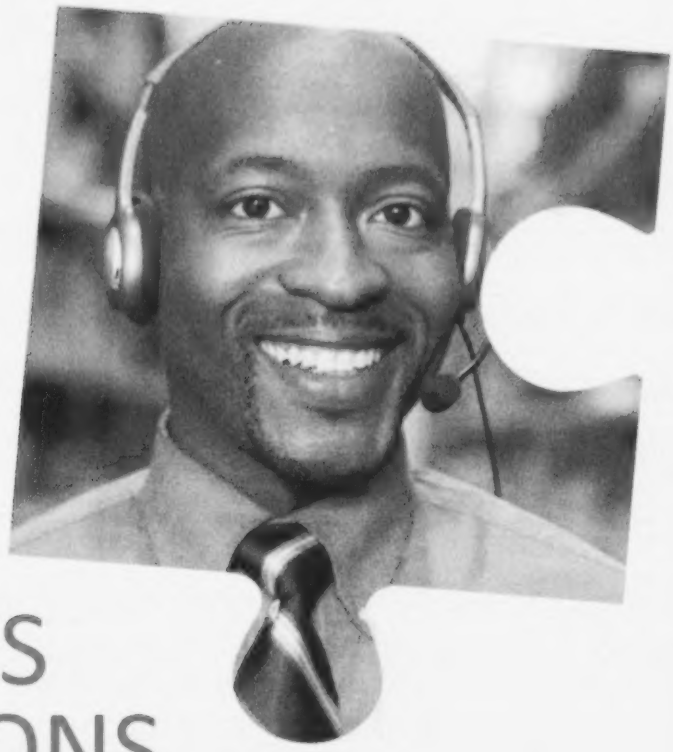
■ ATTEINT

Cibles et indicateurs	Résultats au 31 décembre 2015
1. D'ici le 31 mars 2013, avoir élaboré un programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre (GPMO) permettant d'identifier les emplois critiques, d'assurer le transfert de l'expertise lors des départs, la fidélisation et la relève du personnel.	Réalisé
Indicateur : Date de dépôt du programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre	**22 janvier 2013**
2. D'ici le 31 mars 2016, avoir mis en place 70 % des mesures du programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre.	Réalisé
Indicateur : Pourcentage des mesures du programme appliquées	**Cible atteinte en 2014-2015**
3. D'ici le 31 mars 2013, avoir élaboré un programme d'attraction de la main-d'œuvre afin de promouvoir les emplois disponibles à la Commission et d'offrir un environnement de travail stimulant.	Réalisé
Indicateur : Date de dépôt du programme d'attraction de la main-d'œuvre	**22 janvier 2013**
4. D'ici le 31 mars 2014, avoir mis en place 80 % des mesures du programme d'attraction de la main-d'œuvre.	Réalisé
Indicateur : Pourcentage des mesures du programme appliquées	**Cible atteinte en 2013-2014**

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif a été atteint par l'adoption et la mise en œuvre d'une stratégie de gestion de la main-d'œuvre comprenant deux programmes, soit la gestion et la planification de la main-d'œuvre (GPMO) ainsi que l'attraction de la main-d'œuvre (AMO). Chacun de ces programmes se décline en trois grands axes. Les axes du programme GPMO comprennent la planification de la main-d'œuvre, la gestion de l'expertise et la fidélisation. Pour sa part, le programme AMO comprend les avantages distinctifs, la promotion et l'image de la Commission ainsi que les pratiques de recrutement. Les activités réalisées dans chacun de ces programmes ont permis à la Commission d'atteindre les cibles qu'elle s'était fixées pour cet objectif stratégique.





LES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES PLAINTES

DE L'INFORMATION À LA PRISE EN CHARGE D'UNE PLAINTE

La Commission dispense ses services aux citoyens et citoyennes du Québec par l'entremise de son site Web ainsi que d'un réseau composé de directions territoriales, de services juridiques situés à Québec et à Montréal ainsi que d'un service de renseignements centralisé couvrant l'ensemble du territoire québécois.

LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS : UNE ÉQUIPE À L'ÉCOUTE

TABLEAU 3

Demandes de renseignements et d'information

Modes de réception	2015 (9 mois)	2014-2015
Appels pris en charge par les préposés	200 692	277 908
Délai moyen de prise en charge des appels	83 secondes	150 secondes
Demandes de renseignements par courriel	11 730	18 807
Téléchargements de publications	302 939	362 713
Consultations du site Web	2 112 529	2 921 884
Nombre d'abonnés LinkedIn (média social)	3 180	2 457
Nombre d'abonnés Twitter (média social)	523	393

Le tableau 3 présente le volume des demandes de renseignements et d'information en provenance de la clientèle, selon les principaux canaux de communication.

À la lecture de ce tableau, on constate une baisse de 45 % du délai moyen de prise en charge des appels (150 à 83 secondes). La stabilisation du niveau des effectifs, combinée à une diminution du volume des appels reçus au Service des renseignements de la Commission, explique cette baisse des délais de prise en charge.

La clientèle de la Commission procède de façon régulière au téléchargement de publications. La brochure *Les normes du travail au Québec* figure au premier rang avec ses 65 596 visualisations. Le guide *Interprétation et jurisprudence* a été téléchargé, pour sa part, à 23 892 reprises.

Les consultations du site Web sont légèrement en baisse par rapport à l'année précédente, toutes proportions gardées en fonction de la période couverte. La Commission note que l'utilisation de nouveaux moyens de communication Web tels que les médias sociaux et son site mobile a contribué à modifier les habitudes de sa clientèle. À ce sujet, il faut mentionner la popularité du site mobile de la Commission, qui a généré 529 418 visites de la part des internautes du 1er avril au 31 décembre 2015. Il s'agit d'une popularité croissante et d'une nette progression par rapport à l'année précédente, où cette version du site avait attiré 304 920 internautes en douze mois.

EN 2015, LA MOYENNE MENSUELLE DES VISITES DU SITE MOBILE DE LA COMMISSION S'ÉTABLISSAIT À 58 824.

SAVIEZ-VOUS QUE PLUS DE 50 000 EMPLOYEURS ONT CONTACTÉ LA COMMISSION POUR FAIRE UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ?

Enfin, la Commission assure également une présence dans les médias sociaux. Selon les statistiques de fréquentation, l'information partagée par la Commission à travers ces médias, soit Twitter, YouTube et LinkedIn, a suscité un intérêt certain chez les internautes.

Sur Twitter, la Commission compte 523 abonnés souhaitant obtenir de l'information sur les normes du travail et sur les activités qu'elle organise. Avec plus de 3 000 abonnés, LinkedIn est le média social le plus prisé par la clientèle.

LES DEMANDES DE SERVICES SANS DÉPÔT DE PLAINTE

Plusieurs interventions du personnel de la Commission permettent de régler des demandes de la clientèle avant le dépôt officiel d'une plainte. Par exemple, le soutien donné à un salarié dans ses démarches auprès de son employeur permet de régler une mésentente à la satisfaction des parties sans qu'une plainte ne soit déposée.

PRÈS DE 4 000 DEMANDES DE SERVICES ONT ÉTÉ TRAITÉES SANS DÉPÔT DE PLAINTE OFFICIEL.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA LOI : TROIS RECOURS ET DES NORMES PÉCUNIAIRES

Les tableaux 4 et 5 présentent les résultats du traitement des plaintes liées à des normes pécuniaires, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ainsi qu'à du harcèlement psychologique.

TABLEAU 4

Traitement des plaintes en vertu de la loi

Résultats du traitement des plaintes	Type de plaintes									
	Plaintes pécuniaires[1]		Plaintes pour pratique interdite		Plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante		Plaintes pour harcèlement psychologique		Total	
Années	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**
Plaintes traitées	10 904	17 036	2 977	4 003	3 814	5 223	2 491	3 266	20 186	29 528
Plaintes traitées **sans** intervention juridique	8 535	13 607	2 298	3 075	2 821	3 863	2 360	3 089	16 014	23 634
Plaintes traitées **avec** intervention juridique[2]	2 369	3 429	679	928	993	1 360	131	177	4 172	5 894
Taux de traitement[3]	N. D.	71,6 %	N. D.	70,7 %	N. D.	67,0 %	N. D.	83,6 %	N. D.	71,7 %

1. Excluant les plaintes de nature administrative.
2. L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une plainte par les avocats de la Commission. Les plaintes traitées avec intervention juridique liées à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et à du harcèlement psychologique comprennent les dossiers transférés à la Commission des relations de travail. Ces plaintes ont été traitées soit par le biais de la conciliation ou devant un commissaire.
3. Ce pourcentage représente la proportion des plaintes traitées au cours de l'exercice par rapport à la somme des plaintes reçues et des plaintes en cours de traitement au début de l'exercice. Le taux de traitement étant calculé sur une base annuelle, cette donnée pour 2015 (9 mois) n'est pas disponible.

79 % DES PLAINTES SONT TRAITÉES SANS INTERVENTION JURIDIQUE.

PLUS DE LA MOITIÉ DES PLAINTES TRAITÉES SONT DE NATURE PÉCUNIAIRE.

PLUS DE 1 000 PLAINTES DE NATURE ADMINISTRATIVE ONT ÉTÉ TRAITÉES. ELLES CONCERNENT PRINCIPALEMENT L'ABSENCE DE BULLETIN DE PAIE.

TABLEAU 5

Délais moyens de traitement des plaintes

Délais moyens des plaintes traitées	Type de plaintes							
	Plaintes pécuniaires		Plaintes pour pratique interdite		Plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante		Plaintes pour harcèlement psychologique	
Années	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**
Délais **sans** intervention juridique (en jours)	62,0	57,7	58,8	59,1	68,7	68,7	49,8	55,5
Délais **avec** intervention juridique (en jours)	835,4	802,2	508,1	495,2	526,9	505,9	658,7	625,1

À la lecture des tableaux qui précèdent, on constate que la proportion de plaintes traitées sans intervention juridique est de 79 %, ce qui est stable comparativement à l'exercice précédent.

Les délais de traitement sans intervention juridique sont en baisse de 10 % pour les plaintes pour harcèlement psychologique. Notons une hausse de 7 % du délai de traitement des plaintes pécuniaires sans intervention juridique. Cette hausse des délais de traitement des plaintes pécuniaires s'explique par un inventaire élevé de ce type de plainte au cours de l'exercice.

En ce qui a trait aux délais de traitement avec intervention juridique des plaintes pour une pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique au travail, on constate une augmentation du nombre de dossiers fixés pour une première audience devant la Commission des relations du travail (CRT) dans un délai supérieur à 240 jours du déféré de la plainte auprès de ce tribunal. Le délai d'attente qui en découle se reflète dans les délais de traitement.

Des données plus détaillées concernant le volume des plaintes reçues et les résultats de leur traitement sont accessibles dans le site Web de la Commission : http://www.cnesst.gouv.qc.ca/.

LES ACTIVITÉS D'ENQUÊTE

TABLEAU 6

Activités d'enquête

Type d'activités	2015 (9 mois)	2014-2015
Enquêtes réalisées en matière de normes pécuniaires[1]	4 474	7 086
Enquêtes réalisées en matière de harcèlement psychologique	435	586
Total des enquêtes réalisées	**4 909**	**7 672**

1. Cela inclut les enquêtes issues de plaintes administratives.

À la lecture du tableau 6, on constate que la Commission a réalisé en 2015 un total de 4 909 enquêtes, dont 4 474 enquêtes pécuniaires et 435 enquêtes en matière de harcèlement psychologique. De ces enquêtes, 91 % étaient liées à des normes pécuniaires.

LES ACTIVITÉS DE RAPPROCHEMENT DES PARTIES

TABLEAU 7

Activités de médiation

Résultats des activités de médiation	2015 (9 mois)	2014-2015
Médiations offertes	3 933	5 541
Médiations effectuées	3 142	4 565
Médiations effectuées : **avec** entente	2 187	3 230
Médiations effectuées : **sans** entente	889	1 204
Médiations effectuées : désistements[1]	66	131
Taux de règlement[2]	69,6 %	70,8 %

1. Il y a désistement lorsque le salarié décide de retirer sa plainte en cours de médiation.
2. Proportion des médiations qui se concluent par une entente par rapport au total des médiations effectuées.

Les données du tableau 7 montrent que la Commission a réalisé 3 142 médiations au cours de l'exercice 2015. Notons que près de 70 % des médiations ont mené à une entente entre les parties. Ce résultat s'inscrit dans la moyenne des résultats obtenus au cours des cinq dernières années.

PRÈS DE 70 % DES MÉDIATIONS EFFECTUÉES SE TERMINENT PAR UNE ENTENTE ENTRE LES PARTIES.

TABLEAU 8

Participation de la Commission aux activités de conciliation de la Commission des relations du travail (CRT)[1]

Résultats des activités de conciliation[2]	**2015 (9 mois)**	**2014-2015**
Conciliations effectuées	548	918
Conciliations effectuées : **avec** entente	444	683
Conciliations effectuées : **sans** entente	104	235
Taux de règlement[3]	81,0%	74,4%

1. Les avocats de la Commission représentent le salarié.
2. Les activités de conciliation sont liées au traitement des plaintes déposées pour une pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique.
3. Proportion des conciliations qui se concluent par une entente par rapport au total des conciliations effectuées.

Le règlement des plaintes pour une pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique par la participation à des séances de conciliation avant audience est un mode d'intervention largement privilégié par les juristes de la Commission ; le taux de règlement à la hausse enregistré en 2015 reflète la pertinence de ce mode de traitement pour les parties. La conciliation permet aux salariés et aux employeurs de conclure une entente en fonction des besoins de chacun.

LES ACTIVITÉS DE PRÉVENTION

DIVERS MOYENS POUR PRÉVENIR

En 2015, la Commission a poursuivi ses activités visant à sensibiliser sa clientèle à l'égard des droits et des obligations prévus par la Loi sur les normes du travail.

En plus de ses publications et de son site Web, qui représentent la pierre angulaire de ses activités de communication, la Commission est demeurée active pour informer les citoyens de façon diversifiée, qu'ils soient employeurs ou salariés. Parmi les moyens utilisés, mentionnons la diffusion du bulletin d'information de la Commission, CNT@laUNE, qui s'adresse aux abonnés de son site Web, et sa participation, du 1er avril au 31 décembre 2015, à sept salons et expositions. Lors de ces événements, des représentants de la Commission ont pu remettre de la documentation et répondre aux questions de salariés et d'employeurs de secteurs variés.

La Commission a également mené des campagnes d'information. Au printemps 2015, elle a annoncé la hausse du salaire minimum dans divers sites Web touchant des jeunes et des employeurs. Puis, en décembre 2015, dans le contexte du futur regroupement avec la Commission de l'équité salariale (CES) et la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la CNT a allié ses efforts de promotion à ceux de la CES pour faire connaître deux outils qui aident les employeurs à remplir certaines de leurs obligations gouvernementales relatives aux normes du travail et à l'équité salariale, soit le *Progiciel pour réaliser l'équité salariale et en évaluer le maintien* et l'outil monCalcul. L'outil monCalcul permet notamment aux employeurs de calculer le salaire, les heures supplémentaires, les indemnités pour jours fériés et les vacances de leur personnel. Il a été bonifié en 2015 et est aussi offert dans une version destinée aux salariés. Cette campagne a été diffusée à la radio dans plusieurs grands centres du Québec de même que sur Facebook et d'autres sites Web. Elle a généré d'excellents résultats avec ses 3 655 clics, pour un taux de 23 %. Selon les standards de ce domaine, un taux de clic supérieur à 2 % est considéré comme bon.

Parmi les autres moyens de communication et de sensibilisation utilisés pour se rapprocher de ses clientèles, la Commission mise également sur la collaboration de ses partenaires, avec lesquels elle a établi des ententes. Du début avril à la fin décembre, la Commission a ainsi diffusé plus d'une cinquantaine de communications dans les médias de ses partenaires, représentant plusieurs secteurs d'emploi où le risque de non-respect de la Loi sur les normes du travail (LNT) est plus élevé, tels que la restauration, le commerce de détail, l'hébergement pour personnes âgées, les ordres professionnels et le loisir. Plusieurs de ces activités prennent la forme de chroniques d'information, de bulletins électroniques, de bandeaux Web ou de publicités, tous rédigés de façon personnalisée en fonction des particularités des secteurs d'emploi visés et destinés à faciliter l'application de la LNT.

Enfin, la Commission a réalisé un total de 26 séances d'information, dont plus de la moitié s'adressaient à des employeurs considérés à risque en matière de harcèlement psychologique.

LES ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE

UNE PRÉSENCE ACTIVE SUR LE TERRAIN

TABLEAU 9

Résultats en matière de surveillance pour 2015 (9 mois)

Champs d'activité	Interventions effectuées	Nombre de salariés visés par les interventions	Interventions pour lesquelles des infractions ont été constatées
Équipe d'enquête spécialisée	255	7 708	122
Industrie du vêtement	28	183	4
Fête nationale	12	136	4
Jours fériés	70	585	46
Étalement des heures de travail	30	469	18
Employeurs à risque pour plusieurs salariés	526	5 402	400
Autres champs d'activité	49	1 083	39
Total	**970**	**15 566**	**633**

Les interventions en matière de surveillance de l'application de la loi visent les employeurs susceptibles d'être en infraction à l'égard de plusieurs salariés dans leur entreprise. Elles s'inscrivent dans un objectif de responsabilisation de l'employeur afin qu'il apporte le correctif exigé pour l'ensemble des salariés concernés, faute de quoi il s'expose à devoir payer des amendes en plus des sommes dues à ses salariés.

À la lecture du tableau 9, on constate que la Commission a réalisé au cours de l'exercice un total de 970 interventions de surveillance en entreprise, dont 633 pour lesquelles des infractions ont été constatées. Plus de 15 000 salariés étaient visés par ces interventions.

Pendant cette période, l'équipe d'enquête spécialisée en matière de lutte contre le travail au noir a effectué 255 interventions de surveillance, dont 63 visaient spécifiquement des agences de placement de personnel. Ces interventions ont permis de vérifier les conditions de travail de 2 489 salariés provenant d'agences de placement. Les montants réclamés aux agences fautives se chiffrent à près de 332 000 $.

L'INTERVENTION PÉNALE

UNE MESURE DISSUASIVE

TABLEAU 10

Activités en matière pénale

Résultats des activités en matière pénale	2015 (9 mois)	2014-2015
Nombre de rapports d'infraction produits	396	646
Nombre de condamnations sur poursuites pénales	123	191
Montant des amendes[1]	111 056 $	224 819 $

1. Les amendes sont versées au fonds consolidé du revenu.

Dans le cadre de ses interventions, la Commission produit des rapports d'infraction en vue d'entreprendre des poursuites pénales, notamment dans les cas d'absence de bulletin de paie ou de registre de salaire, de refus de collaborer de la part de l'employeur ou d'absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels.

En 2015, un total de 396 rapports d'infraction ont été produits. Pour la même période, soit d'avril à décembre 2015, 123 condamnations sur poursuites pénales ont été délivrées et les amendes perçues se sont chiffrées à un montant total de 111 056 $.

SAVIEZ-VOUS QUE PLUS DE 6 POURSUITES PÉNALES SUR 10 DÉBOUCHENT SUR UNE CONDAMNATION ?

LES DEMANDES D'AUTORISATION DE L'ÉTALEMENT DES HEURES DE TRAVAIL

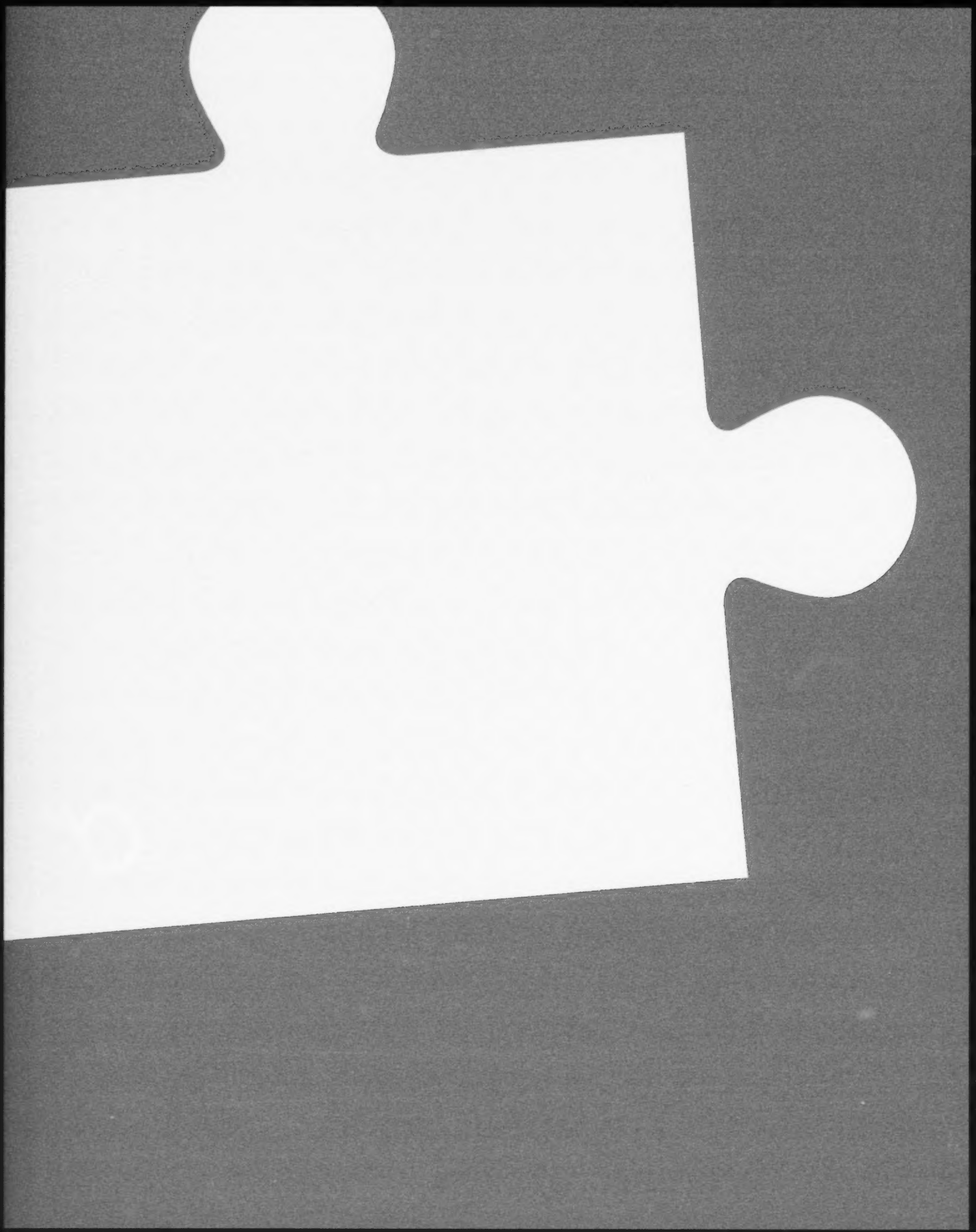
UNE MESURE D'ASSOUPLISSEMENT POUR LES EMPLOYEURS

TABLEAU 11

Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail

Résultats des demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail	2015 (9 mois)	2014-2015
Demandes traitées	162	183
Demandes traitées : autorisées	121	153
Demandes traitées : refusées	33	21
Demandes traitées : désistements	8	9

Le tableau 11 montre que 162 demandes d'autorisation d'étalement des heures de travail ont été traitées par la Commission en 2015. De ce nombre, 121 demandes ont été autorisées. Un total de 5 730 salariés étaient visés par ces autorisations.



LA GESTION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

DÉVOUÉES AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE

Au 31 décembre 2015, pour assurer des services de qualité à la population, le personnel de la Commission comptait 505 personnes : 453 employés réguliers et 52 employés occasionnels. Au cours de cette période, elle a ainsi utilisé 463,0 équivalents temps complet (ETC[1]). La Commission s'est gouvernée en fonction d'une cible de 470,3 ETC pour 2015. Cette cible permettait de respecter les mesures de réduction des dépenses applicables aux organismes autres que budgétaires et aux fonds spéciaux pour l'exercice financier 2015-2016. Quant au nombre d'employés réguliers ayant confirmé leur retraite pour l'exercice 2015, il s'établit à 20. Par ailleurs, afin de se conformer aux orientations du gouvernement exprimées par la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016[2], la Commission n'a versé aucune somme à titre de boni au rendement à ses cadres et aux cadres juridiques au cours du présent exercice.

1. L'ETC est une unité de mesure qui permet d'analyser l'évolution de l'effectif. Il représente le ratio entre la prestation de travail d'un employé au cours de l'année par rapport à celle d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet. Plusieurs personnes travaillant à temps partiel ou sur une base temporaire peuvent être comprises dans un équivalent temps complet. La Commission inclut les départs en préretraite dans le calcul de ses ETC.
2. RLRQ 2015, chapitre 8.

Les tableaux qui suivent présentent la répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs, le taux de départ volontaire du personnel régulier, les dépenses engagées en matière de formation et de perfectionnement du personnel, les bonis attribués au personnel cadre ainsi que le nombre d'employés ayant pris leur retraite.

TABLEAU 12

Répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs

12A – NOMBRE DE PERSONNES AU 31 DÉCEMBRE 2015

Unités administratives	2015 (9 mois)	2014-2015
Présidence, Direction de la recherche et Vérification interne	16	19
Direction des services à l'organisation et des communications	44	52
Direction générale des ressources informationnelles	41	41
Direction des services à la clientèle	311	324
Direction générale des affaires juridiques et responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels	93	95
Total	**505**	**531**

12B – EFFECTIF UTILISÉ AU COURS DE L'EXERCICE 2014-2015[1]

Unités administratives	2015 (9 mois)	2014-2015
Présidence, Direction de la recherche et Vérification interne	14,6	20,6
Direction des services à l'organisation et des communications	42,5	44,1
Direction générale des ressources informationnelles	41,5	41,1
Direction des services à la clientèle	278,3	279,3
Direction générale des affaires juridiques et responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels	86,1	86,2
Total	**463,0**	**471,3**

1. Effectif utilisé pour 2015 : consommation entre le 1er avril et le 31 décembre (y compris les préretraites).

TABLEAU 13

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Année financière	Taux de départ volontaire
2015 (9 mois)	N. D.[1]
2014-2015	13,9 %

1. Donnée non disponible.

TABLEAU 14

Formation et perfectionnement du personnel[1]

14A – RÉPARTITION DES DÉPENSES PAR CHAMPS D'ACTIVITÉ

Champs d'activité	Année civile 2015	Année civile 2014
Favoriser le développement des compétences	337 418,12$	513 914,73$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	47 307,80$	19 924,90$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	9 742,57$	1 010,56$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	31 395,43$	13 219,75$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	10 301,14$	0,00$

14B – ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

Année civile	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montant alloué par personne
2015	1,4%	2,6	864$
2014	1,7%	3,5	1 032$

14C – JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Année civile	Cadre	Professionnel	Fonctionnaire
2015	96	702	528
2014	80	976	807

TABLEAU 15

Bonis au rendement des cadres (nombre et montant total) en 2015
(période d'évaluation 2015)

Statut	Nombre de bonis au rendement	Montant total
Cadres	0,0	0,0$
Cadres juridiques	0,0	0,0$
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0,0	0,0$
Total	**0,0**	**0,0$**

TABLEAU 16

Nombre d'employés ayant pris leur retraite par catégories d'emploi

Année financière	Cadre	Professionnel	Fonctionnaire
2015 (9 mois)	4	8	8
2014-2015	4	9	12

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

AU SOUTIEN DE LA MISSION

Afin de soutenir la prestation de services à sa clientèle, de maintenir la qualité de ses services et d'assurer la continuité de ses activités de façon sécuritaire, la Commission doit disposer de ressources informationnelles agiles et performantes en plus d'en assurer la gouvernance.

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2014-2015

Au cours de l'exercice 2015, la Commission a procédé à l'optimisation de son processus de collecte des besoins en matière de ressources informationnelles en y simplifiant davantage les différentes étapes de réalisation. Cette démarche a permis d'améliorer la synergie entre la Direction des ressources financières et matérielles et le Bureau de projets de la Commission, favorisant ainsi une meilleure reddition de compte en matière de gestion financière pour tous les projets et les activités en ressources informationnelles, en conformité avec la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

Projets en ressources informationnelles

La réalisation de projets de développement informatique ou de modernisation des systèmes informatiques est un incontournable assurant l'évolution et l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle. La Commission a poursuivi l'amélioration de ses pratiques en gestion de projet.

Activités en ressources informationnelles

Les activités en ressources informationnelles assurent la continuité des services offerts à la clientèle. Elles permettent aussi d'accroître l'efficacité organisationnelle de la Commission. Au cours de l'année 2015, le Bureau de projets a mis en place un processus simplifié et adapté à la Commission pour une meilleure gestion des activités en ressources informationnelles.

TABLEAU 17

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour 2015 (9 mois)
(en milliers de dollars)

Catégories	Débours planifiés	Débours réels	Écarts
Projets en ressources informationnelles	2 838,8	474,5	- 2 364,3
Activités en ressources informationnelles	6 530,7	4 457,4	- 2 073,3
Total	**9 369,5**	**4 931,9**	**- 4 437,6**

Avec l'annonce du regroupement de la CNT, de la CES et de la CSST et dans un souci de rationalisation, plusieurs projets et activités en ressources informationnelles ont été suspendus, ce qui explique principalement l'écart constaté. De plus, les déboursés réels portent sur une période de neuf mois, alors que les déboursés planifiés couvrent un exercice complet.

LA GOUVERNANCE DES PROJETS

TABLEAU 18

Portefeuille des projets en ressources informationnelles pour 2015 (9 mois)

Nom du projet	Avancement (%)	Ressources financières prévues (en milliers de dollars)	Ressources financières utilisées (en milliers de dollars)
Mise à niveau d'Oracle[1]	100 %	524,3	179
Nouveau Code de procédure civile (NCPC)	85 %	415,3	282,4
Migration de la solution Gestion financière (GF)	0 %	33,2	13,1[2]

1. Ce projet comprenait initialement trois volets. Les deux premiers volets ont été complétés au 31 décembre 2015. En raison du regroupement des organismes avec la création de la CNESST, le troisième volet a été abandonné.
2. Ce montant comprend le coût d'acquisition du logiciel pour le projet.

Les projets mentionnés dans le tableau ci-dessus sont ceux qui sont présentés dans le tableau de bord en ressources informationnelles du gouvernement du Québec dans le cadre du gouvernement ouvert.

LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

La Commission est assujettie à la *Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale* ayant pour objet d'établir une vision commune et d'assurer la cohérence et la coordination des interventions en cette matière. Cette directive fixe les objectifs à atteindre et énonce les principes directeurs devant être appliqués pour assurer la sécurité. Elle désigne aussi les intervenants concernés, tout en précisant leurs rôles et leurs responsabilités, et prévoit l'instauration de mécanismes de coordination de l'action gouvernementale.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

UN EXERCICE FINANCIER ÉCOURTÉ

LA PERFORMANCE FINANCIÈRE

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Sa planification budgétaire vise à mettre en place les ressources nécessaires à l'exercice de sa mission et à effectuer les investissements qui lui permettront de maintenir et d'améliorer la qualité des services offerts à sa clientèle, tout en tenant compte de sa capacité financière. Elle transmet au Secrétariat du Conseil du trésor les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales.

En ce qui concerne ses revenus, le taux de cotisation des employeurs est demeuré à 0,08 % des salaires admissibles.

Au cours de l'exercice financier 2015, exceptionnellement d'une durée de neuf mois, la Commission a continué à exercer une gestion prudente de ses ressources, de sorte qu'elle a dégagé un excédent des revenus sur les charges de 14 721 974 $. Au cours de l'exercice précédent, l'excédent des revenus sur les charges était de 9 934 077 $. Il y a lieu de souligner que la contribution de la Commission à l'application des mesures gouvernementales de réduction des dépenses explique en partie cet excédent.

Enfin, la contribution de la Commission au fonds de la Commission des relations du travail, destinée à pourvoir aux dépenses engagées par cette dernière relativement aux recours exercés par des salariés en vertu de la Loi sur les normes du travail, a été fixée par décret au même montant que celle de l'exercice 2014-2015, soit 8 799 553 $. Cela représente une dépense de 6 599 664 $ pour l'exercice de neuf mois clos le 31 décembre 2015.

À la suite de l'adoption de la Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail (L.Q. 2015, c. 15), tous les actifs, passifs et obligations contractuelles de la Commission seront transférés à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail au 1er janvier 2016. De plus, conformément à la Loi, l'excédent cumulé de la Commission des normes du travail au 31 décembre 2015 sera versé au fonds consolidé du revenu et porté au crédit du Fonds des générations.

LA GESTION CONTRACTUELLE

Dans le cadre de l'application de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État, les organismes doivent inscrire dans leur rapport annuel de gestion des renseignements relatifs aux contrats de service comportant une dépense de 25 000 $ et plus.

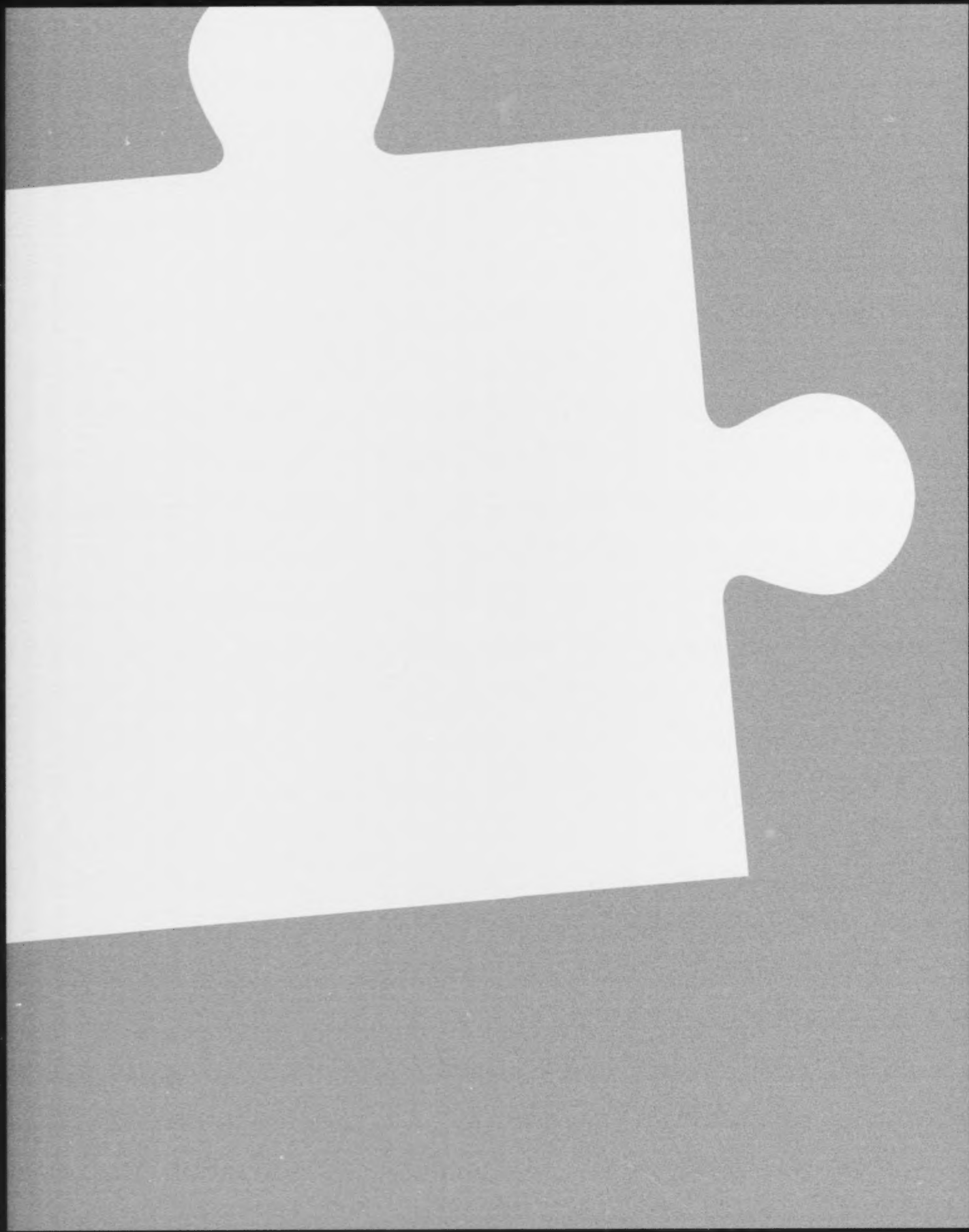
Le tableau 19 présente cette information conformément aux modalités déterminées par le Conseil du trésor.

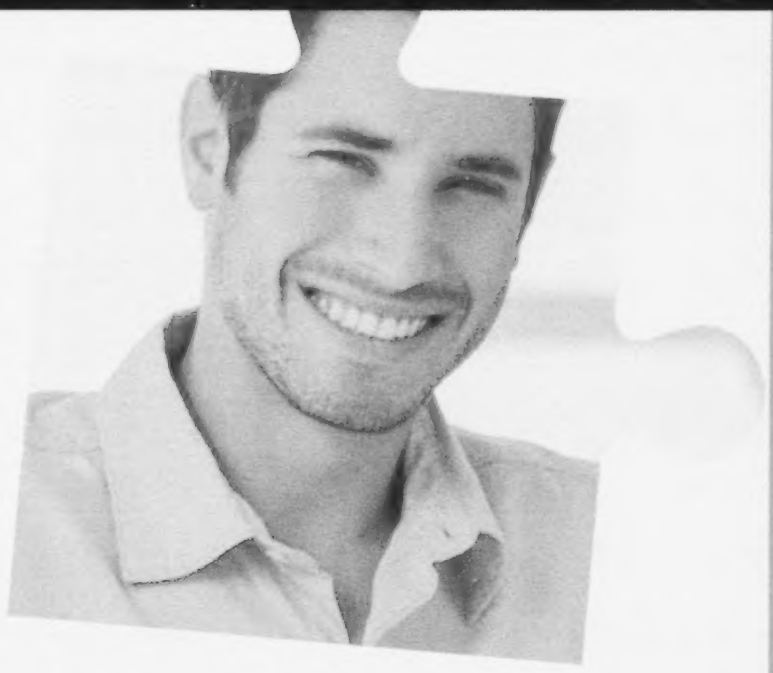
TABLEAU 19

Sommaire des contrats de service comportant une dépense de 25 000 $ et plus (période du 1er avril au 31 décembre 2015)

Contrats de service	Nombre	Valeur
Avec une personne physique[1]	0	0 $
Avec un contractant autre qu'une personne physique[2]	5	634 190 $
Total	**5**	**634 190 $**

1. Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.
2. Inclut les personnes morales de droit privé, et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.





LES ÉTATS FINANCIERS

DE L'EXERCICE DE NEUF MOIS CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT DE LA DIRECTION	60
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	61
ÉTATS FINANCIERS	
État des résultats	63
État de la variation de l'excédent cumulé	64
État de la situation financière	65
État de la variation de la dette nette	66
État des flux de trésorerie	67
Notes complémentaires	68

RAPPORT DE LA DIRECTION

Le 11 juin 2015, le gouvernement du Québec a adopté la Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail (L.Q. 2015, c. 15). En vertu de cette loi, depuis le 1er janvier 2016, les services assumés par la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail (CNT) et la Commission de la santé et de la sécurité du travail sont regroupés afin de constituer la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Par conséquent, la CNT a été responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent, et ce, jusqu'au regroupement. Depuis, cette responsabilité incombe à la CNESST.

La direction de la CNESST dresse les états financiers de la CNT. Elle est responsable de l'intégrité et de la fidélité des données, notamment en ce qui concerne les estimations et les jugements comptables importants. Il lui incombe de choisir les méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. L'information financière contenue ailleurs dans le *Rapport annuel de gestion* est conforme à ces états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction exerce les contrôles internes qui s'imposent de façon que l'utilisateur soit raisonnablement assuré que l'information financière est pertinente et fiable et que les actifs sont adéquatement protégés. La Direction de la vérification interne effectue des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la CNESST.

La direction de la CNESST reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction, assiste le conseil d'administration dans cette tâche. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers de la CNT conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le *Rapport de l'auditeur indépendant* expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Manuelle Oudar
Présidente du conseil d'administration
et chef de la direction

Carl Gauthier
Vice-président aux finances

Québec, le 5 avril 2016

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des normes du travail (CNT), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2015, l'état des résultats, l'état de la variation de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice de neuf mois clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CNT au 31 décembre 2015, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice de neuf mois clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Transfert des activités de la Commission des normes du travail

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 1 des états financiers qui fait état du regroupement de la CNT et du transfert de ses activités à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc FCPA auditrice, FCA

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 5 avril 2016

ÉTAT DES RÉSULTATS DE L'EXERCICE DE NEUF MOIS CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

	Budget (12 mois)	31 décembre 2015 (9 mois)	31 mars 2015 (12 mois)
REVENUS			
Cotisations des employeurs (note 4)	**70 638 860 $**	**56 268 815 $**	70 970 187 $
Intérêts	**1 096 680**	**781 538**	993 006
Autres revenus (note 5)	**187 940**	**156 316**	257 196
Total des revenus	**71 923 480**	**57 206 669**	72 220 389
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	**38 601 610**	**26 500 794**	39 195 146
Services professionnels et administratifs	**5 875 820**	**2 522 831**	3 596 575
Frais de déplacement	**1 032 215**	**489 877**	799 179
Télécommunications et courrier	**1 236 835**	**849 255**	1 138 806
Publicité et information	**566 215**	**339 653**	241 731
Location de locaux, d'équipement et autres	**4 138 235**	**3 077 542**	4 104 463
Entretien	**1 155 095**	**635 544**	1 280 912
Fournitures	**342 950**	**153 601**	312 443
Perte nette sur dispositions d'immobilisations corporelles	**–**	**203 062**	4 307
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 796 275**	**1 112 872**	2 813 197
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail (note 6)	**8 799 630**	**6 599 664**	8 799 553
Total des charges	**63 544 880**	**42 484 695**	62 286 312
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	**8 378 600 $**	**14 721 974 $**	9 934 077 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE DE NEUF MOIS CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

	31 décembre 2015 ***(9 mois)***	31 mars 2015 (12 mois) *Redressé (note 3)*
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLI	**99 218 001 $**	89 283 924 $
REDRESSEMENT (note 3)	**17 291 300**	17 291 300
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE REDRESSÉ	**116 509 301**	106 575 224
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	**14 721 974**	9 934 077
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE AVANT REMISE	**131 231 275**	116 509 301
REMISE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU (note 1)	**(131 231 275)**	–
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	**– $**	116 509 301 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2015

	31 décembre 2015	31 mars 2015 Redressé (note 3)
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	**67 890 429 $**	22 936 209 $
Dépôts à terme aux taux de 1,26 % à 1,27 % échus en juin 2015	**–**	87 000 000
Cotisations à recevoir	**75 308 670**	19 674 877
Autres créances	**137 815**	157 455
Intérêts courus	**35 467**	98 094
Total des actifs financiers	**143 372 381**	129 866 635
PASSIFS		
Charges à payer et frais courus	**2 892 319**	2 413 447
Déductions à la source à payer	**1 566 826**	1 554 121
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 7)	**342 519**	161 259
Cotisations perçues d'avance	**214 763**	849 784
Provision pour vacances (note 8)	**3 881 207**	4 298 178
Provision pour congés de maladie (note 8)	**7 055 743**	8 424 194
Somme à payer au fonds consolidé du revenu (note 1)	**131 231 275**	–
Total des passifs	**147 184 652**	17 700 983
(DETTE NETTE) ACTIFS FINANCIERS NETS	**(3 812 271)**	112 165 652
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 9)	**3 354 955**	3 882 489
Charges payées d'avance	**457 316**	461 160
Total des actifs non financiers	**3 812 271**	4 343 649
EXCÉDENT CUMULÉ (note 1)	**– $**	116 509 301 $

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 10)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CNESST,

Yves-T. Dorval

Yves-Thomas Dorval

Serge Cadieux

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE DE L'EXERCICE DE NEUF MOIS CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

	Budget (12 mois)	31 décembre 2015 (9 mois)	31 mars 2015 (12 mois) Redressé (note 3)
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	**8 378 600 $**	**14 721 974 $**	9 934 077 $
Acquisition d'immobilisations corporelles	**(4 153 520)**	**(789 808)**	(1 026 418)
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 796 275**	**1 112 872**	2 813 197
Perte nette sur dispositions d'immobilisations corporelles	–	**203 062**	4 307
Produit de dispositions d'immobilisations corporelles	–	**1 408**	1 491
Sous-total	**(2 357 245)**	**527 534**	1 792 577
Acquisition de charges payées d'avance	–	**(457 316)**	(461 160)
Utilisation des charges payées d'avance	–	**461 160**	391 316
Sous-total	–	**3 844**	(69 844)
AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS AVANT REMISE	**6 021 355 $**	**15 253 352**	11 656 810
REMISE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU (note 1)		**(131 231 275)**	–
(DIMINUTION) AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS		**(115 977 923)**	11 656 810
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLIS		**94 874 352**	83 217 542
REDRESSEMENT (note 3)		**17 291 300**	17 291 300
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE REDRESSÉS		**112 165 652**	100 508 842
(DETTE NETTE) ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN DE L'EXERCICE		**(3 812 271) $**	112 165 652 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE DE NEUF MOIS CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

	31 décembre 2015 (9 mois)	31 mars 2015 (12 mois)
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent de l'exercice	**14 721 974 $**	9 934 077 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 112 872**	2 813 197
Perte nette sur dispositions d'immobilisations corporelles	**203 062**	4 307
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement (note 11)	**(57 487 646)**	1 078 389
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	**(41 449 738)**	13 829 970
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Placements effectués	**(74 000 000)**	(87 000 000)
Produit de dispositions de placements	**161 000 000**	74 000 000
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	**87 000 000**	(13 000 000)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 9)	**(597 450)**	(1 423 113)
Produit de dispositions d'immobilisations corporelles	**1 408**	1 491
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	**(596 042)**	(1 421 622)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**44 954 220**	(591 652)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**22 936 209**	23 527 861
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	**67 890 429 $**	22 936 209 $
Information supplémentaire		
Intérêts reçus	**844 165 $**	992 660 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2015

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Commission des normes du travail (CNT), constituée par la Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil du Québec et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

La CNT surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population, les salariés et les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre du Travail. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs différends relatifs à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec et de l'article 149 de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*, la CNT n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

Transfert des activités de la Commission des normes du travail

Le 11 juin 2015, le gouvernement du Québec a adopté la Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail (L.Q. 2015, c. 15), appelée ci-après « la Loi ». Cette dernière modifie le nom de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) en celui de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Elle entre en vigueur le 1er janvier 2016.

Le regroupement permettra de constituer une porte d'entrée unique pour tous les services gouvernementaux en matière de travail. La CNESST regroupera à compter du 1er janvier 2016 les services auparavant assumés par la CNT, la Commission de l'équité salariale et la CSST. Par conséquent, au 1er janvier 2016, tous les actifs, les passifs et les obligations contractuelles appartenant à la CNT seront acquis ou assumés par la CNESST et, conformément à la Loi, l'excédent cumulé de la CNT au 31 décembre 2015 sera versé au fonds consolidé du revenu et porté au crédit du Fonds des générations.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers sont établis par la CNESST, selon le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*, et celle-ci applique le modèle de présentation recommandé par ce manuel. Toute autre source utilisée dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

Estimations et hypothèses

La préparation des états financiers de la CNT conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et des passifs, sur la présentation des

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Estimations et hypothèses (suite)

actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux postes pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les cotisations des employeurs, l'amortissement des immobilisations corporelles, les réclamations perçues à remettre aux salariés et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

INSTRUMENTS FINANCIERS

Les actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif se composent de l'encaisse, des dépôts à terme, des cotisations à recevoir, des autres créances et des intérêts courus.

Les passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif se composent des charges à payer et frais courus ainsi que de la provision pour vacances.

À la fin de chaque exercice, pour tous les actifs financiers, la CNT détermine s'il existe un indice qu'un actif financier s'est déprécié. Les actifs financiers sont dépréciés lorsqu'il existe des indications objectives qu'un actif financier a subi une réduction de valeur durable. Le montant de la réduction de valeur est comptabilisé aux résultats. Lorsque la valeur comptable d'un actif financier a été réduite pour tenir compte d'une moins-value, cette réduction ne peut être annulée s'il se trouve que la valeur de l'actif financier remonte par la suite.

REVENUS

Cotisations des employeurs

Les cotisations des employeurs sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la masse salariale assujettie pour l'exercice financier. Elles demeurent sujettes à révision et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus et considérés comme quasi définitifs. Revenu Québec remet annuellement à la CNT les sommes qu'elle perçoit au titre de cotisations des employeurs assujettis à la Loi sur les normes du travail.

Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés

Les réclamations perçues d'employeurs pour lesquelles les salariés n'ont pas été retrouvés sont virées aux revenus après considération d'un passif équivalant à la moyenne des montants totaux versés annuellement à des salariés jugés introuvables au cours des dix derniers exercices. Toutefois, la CNT maintient le droit de ces salariés de réclamer les sommes dues sans limite de temps.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la CNT consiste à présenter, dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse et les dépôts à terme dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition.

PASSIFS

Cotisations perçues d'avance

Les cotisations perçues d'avance représentent des ajustements de cotisations d'employeurs reçus relatifs à des années civiles antérieures, mais sujets à des révisions. Ces ajustements seront portés aux revenus des exercices au cours desquels ils seront connus et considérés comme quasi définitifs.

Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, car la CNT ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour vacances

La provision pour vacances représente les journées de vacances accumulées par les employés à la date de clôture des états financiers. Elle n'est pas actualisée, puisque ces journées seront prises dans l'exercice suivant.

Provision pour congés de maladie

La provision pour congés de maladie est établie à l'aide d'une méthode actuarielle qui tient compte des avantages gagnés à la date de clôture des états financiers de même que de l'effet de la valeur temporelle de l'argent par l'actualisation. L'évaluation de la provision pour congés de maladie nécessite d'établir des hypothèses à l'égard notamment des taux d'actualisation, des augmentations futures des salaires et de l'âge des employés au moment de la retraite. En raison des hypothèses sous-jacentes et de sa nature à long terme, la provision pour congés de maladie est sensible à la variation des hypothèses. Toutes les hypothèses font l'objet d'un examen à chaque date de fin d'exercice. Les détails des principales hypothèses utilisées dans les estimations figurent à la note 8.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

ACTIFS NON FINANCIERS

Selon leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

Catégories	Taux (%)
Équipement	20
Mobilier	20
Matériel roulant	33,33
Améliorations locatives	20
Matériel informatique	33,33
Logiciels	33,33
Systèmes informatiques	10 et 20

Les systèmes informatiques en développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en service.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la CNT à fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter cette baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

3. REDRESSEMENT

La CNT comptabilisait ses revenus de cotisations sur la base de l'année civile précédant la fin de son exercice financier, plutôt que sur la base de son exercice financier. En effet, les encaissements reçus de Revenu Québec sont basés sur l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre, alors que l'exercice financier de la CNT s'étendait du 1er avril au 31 mars de l'année suivante. Ainsi, la portion des revenus de cotisations du 1er janvier au 31 mars n'était pas comptabilisée à titre de cotisations à recevoir dans les états financiers des exercices précédents. Cette situation a créé un décalage dans la comptabilisation des revenus à compter du moment où la CNT est passée d'une comptabilité de caisse à une comptabilité d'exercice. Cela a eu comme incidence de sous-évaluer l'excédent cumulé et les cotisations à recevoir au 31 mars des exercices précédents.

Ce redressement a été comptabilisé rétroactivement et les états financiers de l'exercice précédent ont été redressés. En conséquence, les actifs financiers nets et l'excédent cumulé au 1er avril 2014 ont été augmentés de 17 291 300 $. Les cotisations à recevoir, les actifs financiers nets et l'excédent cumulé au 31 mars 2015 ont été augmentés du même montant. Ce redressement n'a pas eu d'impact sur les résultats de l'exercice clos le 31 mars 2015.

4. COTISATIONS DES EMPLOYEURS

	31 décembre 2015 (9 mois)	31 mars 2015 (12 mois)
Cotisations estimées pour l'exercice	**55 620 667 $**	69 396 652 $
Cotisations afférentes à des exercices antérieurs	**648 148**	1 573 535
Total	**56 268 815 $**	70 970 187 $

5. AUTRES REVENUS

	31 décembre 2015 (9 mois)	31 mars 2015 (12 mois)
Séminaires aux employeurs	**73 058 $**	136 434 $
Montants forfaitaires sur réclamations perçues d'employeurs	**59 845**	107 107
Ventes de publications	**2 282**	2 741
Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 7)	**21 131**	10 914
Total	**156 316 $**	257 196 $

6. REMBOURSEMENT DE DÉPENSES DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

Selon l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, en vigueur jusqu'au 31 décembre 2015, la CNT contribue au fonds de la Commission des relations du travail afin de pourvoir aux charges engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite, les recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, de même que les recours en cas de harcèlement psychologique. Le montant de la contribution de la CNT est déterminé par le gouvernement du Québec, après consultation de la CNT par le ministre du Travail. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 6 599 664 $ pour l'exercice de neuf mois clos le 31 décembre 2015 (31 mars 2015 : 8 799 553 $).

À compter du 1er janvier 2016, à la suite de l'adoption de la Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail (L.Q. 2015, c. 15), la CNESST assumera la contribution au fonds du Tribunal administratif du travail, lequel a été substitué à la Commission des relations du travail à cette date.

7. RÉCLAMATIONS PERÇUES À REMETTRE AUX SALARIÉS

	31 décembre 2015	31 mars 2015
Solde au début	**161 259 $**	267 165 $
Plus : réclamations perçues des employeurs	**2 311 754**	2 478 702
Sous-total	**2 473 013**	2 745 867
Moins : réclamations versées aux salariés	**(2 109 363)**	(2 573 694)
Virement aux revenus des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 5)	**(21 131)**	(10 914)
Sous-total	**(2 130 494)**	(2 584 608)
Solde à la fin	**342 519 $**	161 259 $

Lorsqu'un employeur fait défaut de payer à un salarié le salaire qui lui est dû, la CNT peut, pour le compte de ce salarié, réclamer de cet employeur le salaire impayé. L'employeur ne peut acquitter valablement les sommes faisant l'objet de cette réclamation qu'en en faisant remise à la CNT. Celle-ci remet au salarié le montant ainsi perçu. Seules les réclamations perçues pour des salariés non retrouvés sont virées aux résultats de la CNT.

8. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la CNT participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2015, le taux de cotisation de la CNT pour le RREGOP est passé de 9,84 % à 10,50 % de la masse salariale admissible, et celui pour le RRPE et le Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) qui fait partie du RRPE est demeuré à 14,38 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la Loi sur le RRPE de 5,73 % au 1er janvier 2015 de la masse salariale admissible. Ce montant doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et au RRAS, et un montant équivalent doit être versé dans la caisse des employeurs. Ainsi, la CNT doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2015 correspondant à 11,46 % de la masse salariale admissible.

8. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

Régimes de retraite (suite)

Les cotisations de la CNT, incluant le montant de compensation au RRPE et au RRAS, imputées aux résultats de l'exercice de neuf mois, s'élèvent à 2 059 341 $ (31 mars 2015 : 2 834 589 $). Les obligations de la CNT à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour vacances	**31 décembre 2015**	31 mars 2015
Solde au début	**4 298 178 $**	4 071 946 $
Charges	**2 467 733**	3 488 198
Utilisation	**(2 884 704)**	(3 261 966)
Solde à la fin	**3 881 207 $**	4 298 178 $

Provision pour congés de maladie	**31 décembre 2015**	31 mars 2015
Solde au début	**8 424 194 $**	7 651 750 $
Charges	**282 040**	2 673 671
Utilisation	**(1 650 491)**	(1 901 227)
Solde à la fin	**7 055 743 $**	8 424 194 $

Les employés de la CNT bénéficient, en vertu des dispositions des conventions collectives, d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme, dont les coûts sont assumés en totalité par la CNT.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet aux employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation particulière afin de pourvoir à son paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la CNT. La valeur de ces obligations est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation individuelle selon les hypothèses les plus probables établies par la CNESST. Auparavant, une estimation simplifiée était utilisée. Cette dernière s'appliquait à des groupes d'individus homogènes en fonction de leur âge

8. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

Provision pour congés de maladie (suite)

et du régime de retraite auxquels ils participaient. On ne peut chiffrer l'impact de ce changement puisque l'outil utilisé au 31 mars 2015 n'est pas disponible au 31 décembre 2015.

Par ailleurs, une entente de principe survenue entre le Syndicat de la fonction publique du Québec et le gouvernement du Québec prévoit de nouvelles dispositions à l'égard des congés de maladie. En vertu de cette entente, les banques actuelles de journées accumulées seraient gelées pour les années 2017 à 2022 et un maximum de 20 jours serait transféré vers la nouvelle banque. Au cours de cette période, différentes mesures permettraient l'utilisation des jours à des fins autres que la maladie et en 2022, les jours restants seraient remboursés à 70 %.

Parmi les hypothèses utilisées pour déterminer la provision pour congés de maladie de la CNT, il y a notamment celles-ci :

Hypothèses	**31 décembre 2015**	31 mars 2015
Taux d'actualisation	**0,90 % à 3,45 %**	1,93 % à 2,50 %
Taux de croissance de la rémunération, incluant l'inflation	**2,30 % à 3,27 %**	3,55 % à 3,86 %
Durée résiduelle moyenne d'activités des employés en poste	**12 ans**	entre 8 et 12 ans

9. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Équipement mobilier et matériel roulant	Améliorations locatives	Matériel informatique et logiciels	Systèmes informatiques	**31 décembre 2015**
Coût					
Solde au début	4 978 225 $	6 256 691 $	6 403 493 $	21 906 400 $	**39 544 809 $**
Acquisitions	16 868	74 698	415 846	282 396	**789 808**
Dispositions et radiations	(851 704)	(248 894)	(2 394 705)	(528 070)	**(4 023 373)**
Solde à la fin	4 143 389	6 082 495	4 424 634	21 660 726	**36 311 244**
Amortissement cumulé					
Solde au début	4 383 806	6 061 289	4 847 526	20 369 699	**35 662 320**
Amortissement	150 231	79 548	506 859	376 234	**1 112 872**
Dispositions et radiations	(846 613)	(248 894)	(2 394 196)	(329 200)	**(3 818 903)**
Solde à la fin	3 687 424	5 891 943	2 960 189	20 416 733	**32 956 289**
Valeur comptable nette	455 965 $	190 552 $	1 464 445 $	1 243 993 $	**3 354 955 $**

9. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (SUITE)

	Équipement mobilier et matériel roulant	Améliorations locatives	Matériel informatique et logiciels	Systèmes informatiques	**31 mars 2015**
Coût					
Solde au début	4 920 612 $	6 256 691 $	5 687 291 $	21 697 014 $	**38 561 608 $**
Acquisitions	67 658	–	749 374	209 386	**1 026 418**
Dispositions et radiations	(10 045)	–	(33 172)	–	**(43 217)**
Solde à la fin	4 978 225	6 256 691	6 403 493	21 906 400	**39 544 809**
Amortissement cumulé					
Solde au début	4 124 095	5 962 770	4 400 782	18 398 895	**32 886 542**
Amortissement	269 756	98 519	474 118	1 970 804	**2 813 197**
Dispositions et radiations	(10 045)	–	(27 374)	–	**(37 419)**
Solde à la fin	4 383 806	6 061 289	4 847 526	20 369 699	**35 662 320**
Valeur comptable nette	594 419 $	195 402 $	1 555 967 $	1 536 701 $	**3 882 489 $**

Les immobilisations corporelles suivantes figurent au total des immobilisations corporelles, mais n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'ont toujours pas été mises en service :

	31 décembre 2015	**31 mars 2015**
Matériel informatique et logiciels	**– $**	223 850 $
Systèmes informatiques	**333 321**	87 977
	333 321 $	311 827 $

Les acquisitions incluent des montants de 268 475 $ (31 mars 2015 : 76 117 $), qui sont compris dans le poste « Charges à payer et frais courus ».

10. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Entente avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la Loi sur les normes du travail, la CNT a conclu une entente avec Revenu Québec concernant la perception des cotisations des employeurs. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002, demeure en vigueur jusqu'à la signature d'une nouvelle entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 365 370 $ pour l'exercice de neuf mois clos le 31 décembre 2015 (31 mars 2015 : 480 909 $) et sont inclus au poste « Services professionnels et administratifs ».

10. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (SUITE)

Autres

La Commission est engagée par des ententes à long terme échéant à diverses dates jusqu'en 2020. Les engagements contractuels exigibles pour les contrats de location-exploitation se détaillent ainsi au 31 décembre 2015 :

2016	53 087 $
2017	38 887
2018	25 009
2019	19 603
2020	4 759
Total	141 345 $

11. FLUX DE TRÉSORERIE

Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement	31 décembre 2015 (9 mois)	31 mars 2015 (12 mois)
Actifs financiers		
Cotisations à recevoir	**(55 633 793) $**	118 799 $
Autres créances	**19 640**	82 588
Intérêts courus	**62 627**	(345)
Total de la variation des actifs financiers	**(55 551 526)**	201 042
Passifs		
Charges à payer et frais courus	**286 514**	(100 348)
Déductions à la source à payer	**12 705**	417 045
Réclamations perçues à remettre aux salariés	**181 260**	(105 906)
Cotisations perçues d'avance	**(635 021)**	(262 276)
Provision pour vacances	**(416 971)**	226 232
Provision pour congés de maladie	**(1 368 451)**	772 444
Total de la variation des passifs	**(1 939 964)**	947 191
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	**3 844**	(69 844)
Total de la variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement	**(57 487 646) $**	1 078 389 $

12. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La CNT est exposée à divers risques financiers qui découlent de ses activités de fonctionnement, d'investissement et de financement, sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. La gestion des risques financiers est effectuée par la direction de la CNT. Les objectifs poursuivis visent à garantir les flux de trésorerie à court et à moyen termes de la CNT en réduisant l'exposition aux risques financiers.

La CNT ne conclut pas de contrats ou d'ententes visant des instruments financiers à des fins spéculatives.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. Le risque associé aux cotisations à recevoir et autres créances est réduit, puisqu'elles proviennent principalement du gouvernement du Québec. Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie, aux dépôts à terme et aux intérêts courus est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis auprès d'institutions financières les mieux cotées par des agences de notation, dans des types de placements sécuritaires tels des certificats de placement et des dépôts à terme. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la CNT au risque de crédit.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'entité ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance. La CNT considère qu'elle détient suffisamment de trésorerie et d'équivalents de trésorerie afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre, le cas échéant, à ses besoins financiers courants.

La direction de la CNT estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant, sans aucune échéance déterminée.

Charges à payer et frais courus	**31 décembre 2015**	31 mars 2015
Moins de 90 jours	**2 877 087 $**	2 408 406 $
De 90 à 365 jours	**15 232**	5 041
Total	**2 892 319 $**	2 413 447 $

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La CNT est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

12. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de taux d'intérêt

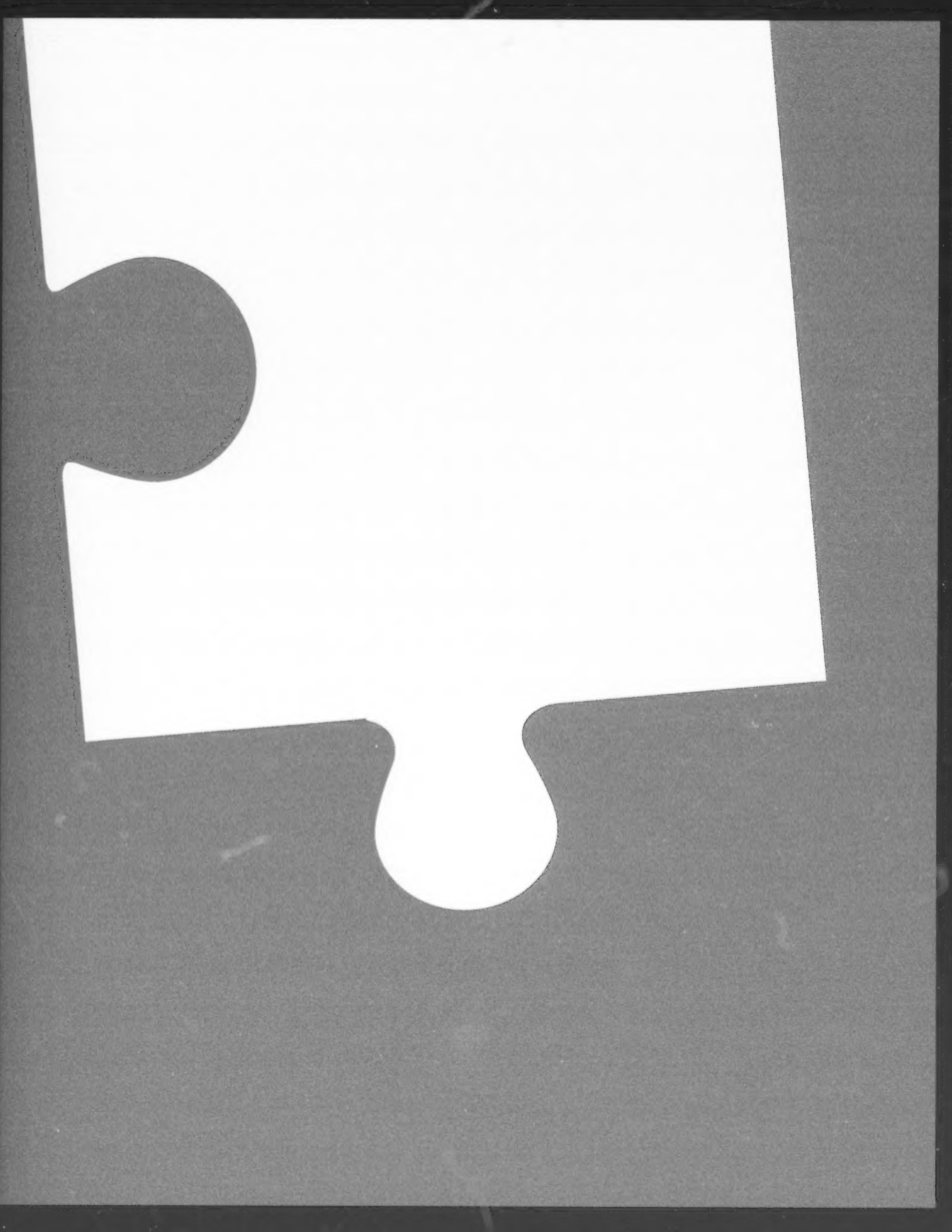
Le risque de taux d'intérêt s'entend du risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Les dépôts à terme ont une échéance à court terme et n'exposent pas la CNT au risque de flux de trésorerie associé aux fluctuations des taux d'intérêt, puisqu'ils portent intérêt à taux fixe et que la CNT prévoit les détenir jusqu'à échéance.

13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la CNT est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La CNT n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne figurent pas distinctement dans les états financiers.

14. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice du 31 mars 2015 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée au 31 décembre 2015.



LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

À la lecture de l'annexe 3, vous constaterez les excellents résultats de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi pour l'exercice 2015.

La cible gouvernementale de 25 % concernant le taux d'embauche des membres de groupes cibles a été atteinte. Ce taux a été plus élevé que celui de l'exercice précédent, soit 39,1 %[3], comparativement à 27,1 % en 2014-2015. En date du 31 décembre 2015, les membres des communautés culturelles représentaient 11,3 % du personnel régulier, ce qui permet d'atteindre et de dépasser la cible gouvernementale fixée à 9 %. Également, le taux de représentativité des personnes handicapées pour l'exercice 2015 se situait à 3,3 %, ce qui est supérieur à la cible gouvernementale de 2 %. Au cours de cet exercice, la Commission a réaffirmé sa volonté de faciliter l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu de travail et a produit son plan d'action annuel à cet égard.

3. Sur les 69 personnes embauchées au cours de l'exercice 2015, 27 (39,1 %) sont membres des groupes cibles (communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées).

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La Commission a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action en développement durable 2008-2015. L'annexe 4 présente les objectifs poursuivis ainsi que les résultats de la mise en œuvre des mesures de ce plan d'action. Par ailleurs, dans un rapport déposé au printemps 2014, le commissaire au développement durable a examiné l'application de la Loi sur le développement durable au sein de quatre organisations publiques, dont la Commission des normes du travail. Une reddition de comptes à ce sujet est présentée dans les pages qui suivent à la rubrique traitant des recommandations du Vérificateur général du Québec.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Depuis décembre 2013, la Commission dispose d'une nouvelle *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française*, conformément à la politique linguistique gouvernementale. Cette politique est diffusée dans son site Web et dans l'intranet. Le personnel peut également accéder, à partir de l'intranet, à plusieurs outils linguistiques, dont un aide-mémoire facilitant la mise en œuvre de la politique linguistique dans ses activités quotidiennes. De plus, le contenu de la politique linguistique est abordé dans le volet « Langue de communication » de la formation initiale du personnel en relation avec la clientèle. Un jeu-questionnaire sur la politique linguistique permet d'évaluer les connaissances acquises. L'élaboration et la mise en œuvre de la politique linguistique sont assurées par un comité permanent.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Commission s'assure de respecter les exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RDIPRP). Le directeur général des affaires juridiques de la Commission est la personne responsable désignée pour ce domaine. Le tableau 20 présente le volume des demandes d'accès reçues et traitées au cours des deux dernières années ainsi que le cheminement de leur traitement par la Commission. La Commission a rendu accessible dans son site Web l'ensemble des documents et des renseignements exigés par la loi.

TABLEAU 20

Nombre de demandes d'accès reçues et traitées par la Commission

Étapes et délais	2015 (9 mois)	2014-2015
Demandes reçues au cours de l'exercice	524	624
• Vérifications diligentes	422	507
• Documents d'un dossier opérationnel	95	111
• Documents administratifs	7	6
Demandes traitées au cours de l'exercice[1]	512	600
• Demandes acceptées	477	564
• Demandes partiellement acceptées	29	28
• Demandes refusées	6[2]	8[3]
Répartition selon le délai de traitement	–	–
• Demandes traitées dans un délai de 20 jours et moins	492	573
• Demandes traitées dans un délai de 21 à 30 jours	17	17
• Demandes traitées dans un délai de 31 jours et plus	3	10
Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0	0
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information	3	0

1. Le nombre de demandes traitées exclut les demandes irrecevables et celles en cours de traitement à la fin de l'exercice.
2. Motifs de refus 2015 : Article 103 de la Loi sur les normes du travail, articles 9, 14, 15, 28, 32, 37, 53, 54, 59, 86, et 87 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et article 9 de la Charte.
3. Motifs de refus 2014-2015 : Article 123.8 de la Loi sur les normes du travail, articles 9, 14, 14, al. 2, 15, 28, 32, 39, 53, 54, 59, 86, 86.1, 87 et 88 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et article 9 de la Charte.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans son rapport déposé au printemps 2014[4], le commissaire au développement durable consacrait un chapitre à l'application de la Loi sur le développement durable au sein de quatre organismes publics, dont la Commission des normes du travail. Une recommandation était adressée à l'ensemble des entités vérifiées « d'accroître leurs efforts afin d'adapter leurs pratiques de gestion pour que l'exercice de leurs pouvoirs et de leurs responsabilités s'inscrive dans la recherche d'un développement durable ». En vertu de l'article 17 de la Loi sur le développement durable, les ministères et les organismes doivent annuellement indiquer, le cas échéant, les mesures prises à la suite des recommandations ou des commentaires formulés par le commissaire au développement durable. Le dernier tableau de l'annexe 4 présente les recommandations et commentaires du commissaire et les mesures prises par la Commission pour y répondre.

4. Vérificateur général du Québec, *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2014-2015*, Rapport du commissaire au développement durable, printemps 2014, chapitre 2 : Application de la Loi sur le développement durable 2013, 28 pages.

ANNEXES

ANNEXE 1

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

PRÉAMBULE

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (RLRQ, chapitre F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- Informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- Informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus à la Loi sur les normes du travail ;
- Surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- Recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi sur les normes du travail et ses règlements ;
- Tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une personne morale.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

SECTION I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. La Loi d'interprétation (RLRQ, chapitre 1-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.

2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SECTION II : DEVOIRS ET OBLIGATIONS

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail pour laquelle il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

SECTION III : ACTIVITÉS POLITIQUES

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

ANNEXE 2

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

SA MISSION

La Commission des normes du travail a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

SES VALEURS

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission des normes du travail a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

SES SERVICES

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre une gamme de services à la population :

- Répondre aux demandes de renseignements ;
- Réaliser des activités d'information, de sensibilisation et de prévention sur les normes du travail et sur la fête nationale ;
- Mener des opérations de surveillance de l'application de la loi ;
- Enquêter à la suite du dépôt d'une plainte ;
- Établir le montant de la réclamation et en demander le règlement ;
- Offrir un service de médiation dans le cadre de l'exercice d'un recours prévu par la loi ;
- Représenter le salarié devant les tribunaux ou devant la Commission des relations du travail.

SES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Un service multimode

La Commission des normes du travail s'engage à faciliter l'accès à ses services en donnant le choix du mode de communication pour la joindre :

- Par téléphone ;
- Par Internet et par courriel ;
- Par courrier ;
- Au comptoir, lors d'une visite à ses bureaux.

Cependant, pour un accès rapide à ses services, la Commission privilégie les communications par téléphone ou par Internet.

Vous pourrez toutefois, dans certaines circonstances, rencontrer un de ses employés. Communiquez alors avec le Service des renseignements de la Commission pour obtenir plus de renseignements.

Un service courtois, rapide et personnalisé

Lorsque vous communiquez avec elle, la Commission des normes du travail s'engage à :

- favoriser dans tous ses échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;
- fournir une information claire et uniforme en réponse à votre demande.

La Commission s'engage également auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail, à vous soutenir et à vous outiller afin de favoriser pleinement l'exercice de vos droits.

La Commission s'engage auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous outiller afin que vous appliquiez la loi au sein de votre entreprise.

Des services adaptés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite

Si vous êtes une personne handicapée ou à mobilité réduite, la Commission des normes du travail s'engage à vous offrir un accès à l'éventail de ses services adaptés à vos besoins, notamment :

- son site Web, qui répond aux standards actuels d'accessibilité ;
- son Service des renseignements, dont les deux numéros apparaissent dans toutes ses publications ;
- ses publications qui peuvent, sur demande, être adaptées à votre besoin spécifique, soit par la traduction en braille de la publication ou par sa lecture sur support audio ;
- ses locaux, qui sont tous accessibles aux personnes à mobilité réduite.

La protection de vos renseignements personnels

La Commission des normes du travail s'engage à assurer la confidentialité et la protection des renseignements que vous lui confiez et à les utiliser uniquement aux fins prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

SES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

En matière d'accessibilité à ses services

Lorsque vous faites appel à ses services, la Commission des normes du travail s'engage également à :

- vous donner accès, sans frais, en 3 minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, à un préposé de son Service des renseignements ;
- vous donner accès, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à ses capsules d'information sur la loi par l'entremise de son système électronique de renseignements téléphoniques ;
- répondre à votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de 2 jours ouvrables ;
- faciliter vos démarches et recherches d'information avec un site Web convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi ;
- demeurer à l'écoute des besoins de sa clientèle internaute afin d'offrir de plus en plus de services interactifs dans son site Web.

En matière de traitement des demandes de services

Afin de favoriser pleinement l'exercice des droits des salariés et des obligations des employeurs en matière d'application de la loi, la Commission des normes du travail vise, dès le début de son intervention, à amener les salariés et les employeurs à entreprendre des démarches afin de régler entre eux leur litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire à une norme concernant des montants qui vous seraient dus, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- vous informer de votre recours selon la loi ;
- recueillir votre version des faits entourant le dépôt de votre demande de services ;
- vous informer des services auxquels vous avez droit ainsi que du cheminement du traitement de votre demande de services ;
- vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;
- vous soutenir dans votre démarche auprès de votre employeur en vue de tenter de régler votre litige.

Si vous êtes employeur et qu'une demande de services liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire une norme concernant des montants qui seraient dus à un salarié, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique vous concerne, la Commission s'engage à :

- vous informer du recours du salarié ;
- recueillir votre version des faits entourant le dépôt de la demande de services par le salarié ;
- vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement du traitement du dossier ;
- vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;
- vous informer et vous soutenir, le cas échéant, lorsque le salarié initie une démarche avec vous afin de régler votre litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à une norme pécuniaire, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de votre demande ;
- traiter votre dossier sans intervention juridique en 90 jours ou moins, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour amorcer le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 90 jours ou moins.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 120 jours ou moins.

Que vous soyez employeur ou salarié, lorsque vous acceptez le service de médiation de la Commission, elle s'engage à établir des conditions qui favorisent un climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'un juste équilibre entre les parties.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, la Commission s'engage à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec la Commission pour obtenir de l'information concernant le traitement de votre dossier, elle s'engage à vous contacter dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre sa décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

En matière de surveillance de la loi et de la fête nationale

Dans le cadre de ses activités de surveillance, la Commission intervient auprès des entreprises représentant des secteurs ou des clientèles à risque au regard de l'application de la loi et elle s'assure que des correctifs sont apportés, le cas échéant.

Si vous êtes un employeur et que vous faites l'objet d'une intervention de surveillance, la Commission s'engage à mettre à votre disposition toute l'information et tous les outils accessibles pour vous aider à appliquer la loi au sein de votre entreprise.

VOS RESPONSABILITÉS

Afin que la Commission des normes du travail puisse être en mesure de respecter ses engagements, votre collaboration est essentielle. Ainsi, lorsque vous faites appel à ses services, votre démarche nécessite certaines responsabilités :

- Communiquer une information complète et précise en lien avec votre demande ;
- Fournir dans les délais prévus tous les documents ou les renseignements requis ;
- Informer rapidement la Commission de tout changement concernant votre situation.

La collaboration, le respect et la courtoisie que vous manifestez envers le personnel de la Commission favorisent des relations harmonieuses qui contribuent également à la réalisation de ses engagements.

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE SES SERVICES

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité des services de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail ou si vous voulez lui faire part d'un sujet d'amélioration, communiquez avec le Service des plaintes sur la qualité à l'adresse suivante :

Service des plaintes sur la qualité
Commission des normes, de l'équité, de la santé
et de la sécurité du travail
Case postale 6056, succursale Centre-Ville
Montréal (Québec) H3C 4E1

Téléphone (région de Montréal) : 514 906-3040
Sans frais : 1 800 667-7585
Télécopieur : 514 906-3042

La Commission s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

ANNEXE 3

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET PLAN D'EMBAUCHE

1. LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

A. Portrait de l'embauche au 31 décembre 2015

Portrait de l'embauche	Régulier[1]	Occasionnel[2]	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	23	21	21	4

1. Les données sur l'embauche du personnel régulier incluent uniquement les données sur le recrutement.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel incluent les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé.

B. Nombre d'employés en place au 31 décembre 2015

Effectif total (personnes)	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total d'employés en place	453	36	13	3

2. LES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

A. Taux d'embauche des membres des groupes cibles 2015 (9 mois)

Statut d'emploi	Embauche totale 2015	Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	23	9	0	0	0	9	39,1%
Occasionnel	21	10	1	0	0	11	52,4%
Étudiant	21	5	1	0	1	7	33,3%
Stagiaire	4	0	0	0	0	0	0%
Total	**69**	**24**	**2**	**0**	**1**	**27**	**39,1%**

B. Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Exercice financier	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2015 (9 mois)	39,1%	52,4%	33,3%	0%
2014-2015	36,4%	80,0%	27,5%	0%
2013-2014	26,1%	24,1%	10,5%	14,3%

C. Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats comparatifs

Groupe cible	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible 2015 (9 mois)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total 2015 (9 mois) (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible 2014-2015	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total 2014-2015 (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible 2013-2014	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total 2013-2014 (%)
Communauté culturelle	51	11,3%	58	12,8%	51	11,0%
Autochtone	4	0,9%	4	0,9%	2	0,4%
Anglophone	5	1,1%	5	1,1%	5	1,1%
Personne handicapée	15	3,3%	15	3,3%	16	3,5%

D. Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégories d'emploi au 31 décembre 2015

Groupe cible	Personnel d'encadrement en nombre (en %)	Personnel professionnel en nombre (en %)	Personnel technicien en nombre (en %)	Personnel de bureau en nombre (en %)	Personnel des agents de la paix en nombre (en %)	Personnel ouvrier en nombre (en %)	Total en nombre (en %)
Communauté culturelle	0	19 (9,0%)	19 (12,4%)	13 (20,6%)	0	0	51 (11,3%)
Autochtone	0	1 (0,5%)	3 (2,0%)	0	0	0	4 (0,9%)
Anglophone	0	2 (0,9%)	1 (0,7%)	2 (3,2%)	0	0	5 (1,1%)
Personne handicapée	0	4 (1,9%)	2 (1,3%)	9 (14,3%)	0	0	15 (3,3%)

3. LES FEMMES

La situation de la représentativité des femmes au 31 décembre 2015 s'établit de la façon suivante :

A. Taux d'embauche des femmes en 2015 par statuts d'emploi

Embauche de femmes	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	14	17	18	2	51
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauche par statut d'emploi en 2015	60,9%	81,0%	85,7%	50,0%	73,9%

B. Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de décembre 2015

Représentativité des femmes	Personnel d'encadrement[1]	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	25	212	153	63	0	0	453
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	14	133	102	45	0	0	294
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	56,0%	62,7%	66,7%	71,4%	0	0	64,9%

1. Les données incluent le personnel de la haute direction.

4. LES MESURES OU LES ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	2015 (9 mois)	2014-2015	2013-2014
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2015)	0	2	2
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2015)	1	0	5
Nombre de personnes embauchées à titre d'occasionnel au terme du PDEIPH	0	1	0

ANNEXE 4

DÉVELOPPEMENT DURABLE

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1

Informer, sensibiliser, éduquer et innover

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Sensibiliser le personnel aux enjeux concernant le développement durable.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation du personnel de l'administration publique*.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 décembre 2015
Proportion du personnel interpellé par les interventions de sensibilisation concernant le développement durable	80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011	Cible atteinte en 2010-2011
Proportion du personnel interpellé par les interventions de sensibilisation concernant le développement durable	80 % du nouveau personnel sensibilisé chaque année subséquente	100 % du personnel présent aux deux séances d'accueil des nouveaux employés qui ont été tenues
Nombre d'activités de sensibilisation réalisées	5 activités	Cible atteinte en 2013-2014

Action 2

Former le personnel cible à la prise en compte des principes de développement durable.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 décembre 2015
Proportion du personnel ciblé annuellement ayant reçu la formation	Formation de 50 % du personnel ciblé par année	Aucun personnel ciblé

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Adopter des modes de gestion préventive dans le but de favoriser la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail, et ce, dans un environnement sain.

Action 3

Offrir au personnel des activités favorisant le maintien de la santé, de la sécurité ainsi que du bien-être au travail.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 décembre 2015
Nombre d'activités d'information et de prévention réalisées auprès du personnel en matière de qualité de vie au travail	5 activités annuellement	Plus de 5 activités ont été réalisées ou maintenues, dont : • mise en œuvre d'une nouvelle démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) • offre d'un programme d'aide aux employés (PAE) • offre d'un régime d'aménagement et de réduction du temps de travail (ARTT) visant la conciliation travail-famille • diffusion d'actualités de promotion de la Journée de la santé et de la sécurité au travail et de la Journée nationale du sport et de l'activité physique • offre d'un service de massage sur chaise sur les lieux de travail (aux frais des employés) • campagne de vaccination anti-grippale • offre d'un programme de soutien à l'activité physique

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 3

Produire et consommer de façon responsable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Intégrer la préoccupation du développement durable dans les processus.

Action 4

Mettre en œuvre des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 décembre 2015
État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale (CGE)	Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011	Cible atteinte en 2010-2011
État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale (CGE)	Actualisation du CGE en 2013-2014	Cible atteinte en 2013-2014
État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables	Mise en œuvre de 7 pratiques visant l'atteinte d'objectifs environnementaux nationaux ainsi que de pratiques écoresponsables d'ici 2015	Pratiques maintenues : • Fin d'acquisition de contenants jetables pour le personnel • Inclusion de conditions écoresponsables dans les devis d'impression • Directive sur la location des véhicules automobiles écoénergétiques • Mise en place de pratiques pour des événements plus écoresponsables • Intégration du développement durable dans le guide de gestion contractuelle • Achat de 100 % de micro-ordinateurs répondant aux critères EPEAT Or • Destruction et recyclage de documents confidentiels par une entreprise d'économie sociale

Action 5

Prendre en compte les principes de développement durable dans les projets.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 décembre 2015
Nombre de projets où une prise en compte des principes de développement durable a été réalisée	Prise en compte dans la fiche de projet pour au moins 5 projets	Ne s'applique plus[1].
Nombre de projets où une prise en compte des principes de développement durable a été réalisée	Prise en compte avec formation pour 2 projets	La démarche a été réalisée pour un projet, soit la mise à niveau d'Oracle.
Nombre de bonifications mises en œuvre	5 bonifications d'ici le 31 mars 2015	L'étape de la bonification de la démarche de prise en compte des principes de développement durable a été atteinte et réalisée pour trois projets structurants, soit : • la Directive sur la location de véhicules automobiles • l'implantation de la gestion de la continuité des services • le réaménagement des bureaux

1. Pour alléger les fiches de projet, la prise en compte des principes de développement durable est maintenant soulevée lors de la production des manuels d'organisation de projets, et non plus dans les fiches de projets.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5

Répondre aux changements démographiques

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Favoriser, auprès du personnel, la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Action 6

Analyser les régimes mis en place dans le cadre de la conciliation travail-famille.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 décembre 2015
Résultat de l'analyse	Dépôt d'un rapport en 2009-2010 avec recommandations	Cible atteinte en 2010

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 9

Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Susciter un plus grand respect de la Loi sur les normes du travail en faisant de la prévention la pierre angulaire des activités de la Commission des normes du travail.

Action 7

Intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 décembre 2015
Date d'adoption de la politique	Adoption d'une politique en septembre 2008	Cible atteinte en 2008
Date d'adoption du programme et du plan d'action intégré	Adoption d'un programme et d'un plan d'action intégré d'ici le 31 mars 2009	Cible atteinte en 2009
État d'avancement de la mise en œuvre du programme et du plan d'action intégré	Intégration complétée en 2012	Cible atteinte en 2012

CHANTIER GOUVERNEMENTAL EN CULTURE

Intégrer la culture comme composante transversale du développement durable

OBJECTIF 1 DE L'AGENDA DE LA CULTURE DU QUÉBEC

Reconnaître et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 21

Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6

Mieux faire connaître l'évolution des normes du travail et leur contribution à la culture québécoise du travail.

Action 8

Revaloriser les données existantes à la Commission sur l'histoire des normes du travail.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 décembre 2015
Date de renouvellement de la section du site Web en la matière	D'ici le 31 mars 2014	Cible atteinte le 31 mars 2015
Degré de fréquentation de la section du site Web en la matière	5 % de plus de visiteurs d'ici mars 2015	Section visitée 2 351 fois entre le 31 mars et le 31 décembre 2015
Nombre d'événements de la Commission utilisant cette information	1 événement	Aucun
Nombre d'actions faites pour promouvoir cette information	1 geste s'adressant à tout le personnel	Cible atteinte en 2014-2015
Nombre d'actions faites pour promouvoir cette information	1 geste dans le site Web	Cible atteinte en 2014-2015

PLAN D'ACTION VISANT À RÉPONDRE AUX OBSERVATIONS DU COMMISSAIRE AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les tableaux ci-dessous présentent les observations du commissaire au développement durable et les actions planifiées par la Commission pour y répondre.

OBSERVATION 1

« [...] la CNT a modifié de façon importante la répartition des responsabilités (en matière de développement durable) et les a regroupées dans une seule unité administrative. Notons que le mandat attribué à cette dernière mériterait d'être spécifié à l'ensemble des employés. »

Action proposée	État de suivi au 31 décembre 2015
Faire connaître les responsables de la démarche de développement durable, le comité de réalisation et les ambassadeurs par la section de l'intranet portant sur le développement durable. Bonifier cette section pour rendre accessible toute l'information pertinente, notamment : • le mandat de la Direction de la recherche, nouvellement responsable de la démarche de développement durable ; • l'identité des gestionnaires et employés associés à la démarche ainsi que leurs rôles et responsabilités.	Réalisée

OBSERVATION 2

« Par ailleurs, dans les directions régionales, des personnes ont été désignées pour, notamment, assurer la transmission de l'information et formuler des avis. Cependant, il reste à mieux faire connaître leur contribution en la matière. »

Action proposée	État de suivi au 31 décembre 2015
Rendre accessible toute l'information pertinente, notamment [...] l'identité des employés associés à la démarche ainsi que leurs rôles et responsabilités.	En raison du regroupement de la CSST, de la CNT et de la CES pour former la CNESST, il est prévu de compléter la réponse à cette observation dans le prochain *Plan d'action de développement durable* de la CNESST.

OBSERVATION 3

« Seulement trois des sept gestionnaires de la CNT associés à la démarche ont reçu de telles attentes. Bien que la politique de développement durable adoptée par cette entité (la CNT) indique les responsabilités confiées aux gestionnaires, les énoncés qu'elle contient ne sont pas suffisamment concrets et les engagent peu, ce qui ne permet pas d'assurer leur pleine collaboration. C'est pourquoi nous ne les considérons pas comme satisfaisants à titre d'attentes. Par exemple, on indique que le gestionnaire « applique la politique et la communique à son personnel », mais on ne définit pas d'indicateurs qui permettraient d'évaluer si cette attente a été remplie. »

Action proposée	État de suivi au 31 décembre 2015
Réviser la politique de développement durable de la CNT afin de préciser et de renforcer les responsabilités des gestionnaires dans la démarche de développement durable, notamment en matière de prise en compte des principes lors du développement et de la mise en œuvre d'actions structurantes, de même qu'en matière de collaboration avec la Direction de la recherche. Y inclure, lorsque c'est applicable, les indicateurs de performance qui permettront de mesurer le progrès de la démarche de développement durable.	Action remise à plus tard en raison du regroupement menant à la création de la CNESST.

OBSERVATION 4

« Toutefois, pour chacune des entités, nous avons observé que des actions structurantes élaborées ou révisées au cours des dernières années n'avaient pas fait l'objet d'une prise en compte des principes. »

Action proposée	État de suivi au 31 décembre 2015
Pour l'étape du dépistage, un rôle spécifique sera attribué à l'adjointe exécutive du PDG de la Commission (maintenant le Vice-président du secteur des normes du travail de la CNESST). Celle-ci informera l'officière du développement durable de toute nouvelle action structurante discutée au comité de direction, et ce, dès le début de son élaboration ou de son analyse. Pour chaque action structurante repérée, l'officière et le coordonnateur du développement durable offriront au gestionnaire responsable l'accompagnement et le soutien requis pour franchir les étapes subséquentes de la prise en compte des principes de développement durable (PCPDD), soit le cadrage et la bonification.	Réalisée

OBSERVATION 5

« Toutefois, au moment de conclure notre vérification, l'étape de la bonification n'avait pas été menée à terme pour les deux actions. La plupart des employés faisant partie des groupes de travail qui ont participé aux travaux ont reçu une formation préalable, mais la CNT n'a pas procédé à des consultations externes pour mener à bien ces travaux. Or, la consultation de la clientèle aurait été pertinente, puisqu'il s'agit de projets directement liés à la prestation de services de la CNT. »

Action proposée	État de suivi au 31 décembre 2015
La Direction de la recherche mettra à la disposition des gestionnaires responsables d'actions structurantes un coffre à outils pour la prise en compte des principes de développement durable (PCPDD). Ce coffre à outils comportera notamment : • un guide de prise en compte des principes adaptés à la réalité de la CNT ; • un aide-mémoire des étapes à suivre, dont une étape portant sur la consultation de clientèles externes, lorsque c'est pertinent ; • un modèle de grille d'analyse. Un suivi de chaque action soumise à la PCPDD sera effectué par le coordonnateur pour s'assurer que les étapes de cadrage et de bonification sont réalisées.	Réalisée

OBSERVATION 6

« Aucune des quatre entités vérifiées n'a mené de travaux de vérification interne au sujet de sa démarche de développement durable. Pourtant, la fonction de vérification interne est un rouage important pour l'évaluation des processus dans les secteurs sensibles ou comportant des enjeux stratégiques pour les organisations gouvernementales. »

Action proposée	État de suivi au 31 décembre 2015
Un mandat de vérification interne a été demandé par le PDG de la Commission afin de vérifier la réalisation des mesures prévues dans le plan d'action fourni au commissaire au développement durable.	Réalisée

cnesst.gouv.qc.ca

DC400-511 (2015-12)

Commission
des normes
du travail
Québec